

Sistemas de gestión para organizaciones educativas: requisitos en base a **ISO 9001:2015**

*Luis Miguel Romero Echevarría
Denny Rolando Lovera Bernaola*



**SISTEMAS DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES
EDUCATIVAS:
Requisitos en base a ISO 9001:2015**

LUIS MIGUEL ROMERO ECHEVARRÍA

DENNY ROLANDO LOVERA BERNAOLA

Luis Miguel Romero Echevarría

Correo de contacto: lromeroe@untels.edu.pe

Perfil: Doctor en Ingeniería por la Universidad Nacional Federico Villarreal - Perú, Magíster en Computación e Informática por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú; Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional Federico Villarreal - Perú, Ex decano y Director de Ingeniería; Acreditador Universitario; Docente Investigador de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – Perú.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1693-2115>

Afiliación: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur

Perú

Denny Rolando Lovera Bernaola

Correo de contacto: denlo58@hotmail.com

Perfil: Doctor en Administración y Doctor en Educación, Magister en Administración y Dirección de Empresas Economista de profesión, postulante a Renacyt, docente Investigador.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4040-7537>

Afiliación: Universidad Nacional Federico Villarreal

Perú

Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-628-7623-17-0

© Luis Miguel Romero Echevarría

© Denny Rolando Lovera Bernaola

2023

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7925340>

© Editorial Navegante

www.editorialnavegante.com

Este libro es resultado de la investigación *Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018*, realizada en la Universidad Privada Norbert Wiener .

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Freddy Calienes.

Edición electrónica: Editorial Navegante

Editado en Colombia

Published in Colombia

ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

CONCEPTOS PRELIMINARES DE LA NORMATIVA DE GESTIÓN DE CALIDAD	14
1.1. ¿Qué es ISO?.....	15
1.2. Familias y normas ISO	15
1.3. Familia ISO 9000	16
1.3.1. Norma ISO 9001:2015	18
1.4. Norma ISO 21001:2018.....	19
1.5. Sistemas de Gestión de la Calidad	20

CAPÍTULO II

LA CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE	23
2.1. Calidad	24
2.2. Aseguramiento de la calidad de servicio en el sector educativo	25
2.3. Calidad de servicio al cliente	27
2.4. Procesos para impactar al servicio al cliente	29
2.5. Sistemas de auditorías de la calidad.....	31

CAPÍTULO III

LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR EDUCATIVO.....	34
3.1. Elementos que satisfacen al cliente en el ámbito educativo	35
3.1.1. Norma ISO 9001:2015	36
3.1.2. Líneas de investigación	38
3.1.3. Seguimiento del egresado	38

CAPÍTULO IV

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS	40
4.1. Objetivos	41
4.2. Hipótesis.....	41
4.2.1. Hipótesis general	41
4.2.2. Hipótesis específica	41
4.3. Sistema de variables	42
4.4. Tipo y diseño de investigación	43
4.5. Población y muestra.....	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.7. Técnicas para el procesamiento de datos	46
4.8. Análisis e interpretación de resultados	46
4.8.1. Análisis descriptivo	46
4.8.2. Análisis inferencial	69
4.9. Discusión de resultados.....	78
4.10. Conclusiones	81

CAPÍTULO V

CUESTIONES FINALES DE LA CALIDAD DE SERVICIO BASADA EN NORMAS ISO Y SU PRÁCTICA EN DOCENTES DE UNIVERSIDAD.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables de estudio</i>	42
Tabla 2. <i>Escala Tipo Likert (Alternativas múltiples)</i>	44
Tabla 3. <i>Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de variable independiente</i>	45
Tabla 4. <i>Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de variable dependiente</i>	45
Tabla 5. <i>Estadística de la pregunta N° 1</i>	47
Tabla 6. <i>Estadística de la pregunta N° 2</i>	48
Tabla 7. <i>Estadística de la pregunta N° 3</i>	49
Tabla 8. <i>Estadística de la pregunta N° 4</i>	50
Tabla 9. <i>Estadística de la pregunta N° 5</i>	51
Tabla 10. <i>Estadística de la pregunta N° 6</i>	52
Tabla 11. <i>Estadística de la pregunta N° 7</i>	53
Tabla 12. <i>Estadística de la pregunta N° 8</i>	54
Tabla 13. <i>Estadística de la pregunta N° 9</i>	55
Tabla 14. <i>Estadística de la pregunta N° 10</i>	56
Tabla 15. <i>Estadística de la pregunta N° 11</i>	57
Tabla 16. <i>Estadística de la pregunta N° 12</i>	58
Tabla 17. <i>Estadística de la pregunta N° 13</i>	59
Tabla 18. <i>Estadística de la pregunta N° 14</i>	60
Tabla 19. <i>Estadística de la pregunta N° 15</i>	61
Tabla 20. <i>Estadística de la pregunta N° 16</i>	62
Tabla 21. <i>Estadística de la pregunta N° 17</i>	63
Tabla 22. <i>Estadística de la pregunta N° 18</i>	64
Tabla 23. <i>Estadística de la pregunta N° 19</i>	65
Tabla 24. <i>Estadística de la pregunta N° 20</i>	66
Tabla 25. <i>Estadística de la pregunta N° 21</i>	67
Tabla 26. <i>Estadísticos descriptivos de las variables</i>	68
Tabla 27. <i>Prueba de normalidad</i>	69
Tabla 28. <i>Información de ajuste de los modelos</i>	70
Tabla 29. <i>Pseudo coeficiente entre la implantación del sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio</i>	71
Tabla 30. <i>Estimación de parámetros de la implantación del sistema de gestión de calidad y la calidad</i>	

<i>de servicio.estudiantes.....</i>	71
Tabla 31. <i>Información de ajuste de los modelos.....</i>	72
Tabla 32. <i>Pseudo coeficiente entre la dimensión compromiso con la administración y liderazgo y la calidad de servicio.</i>	73
Tabla 33. <i>Estimación de parámetros de la dimensión compromiso con la administración y liderazgo y la variable calidad de servicio.</i>	74
Tabla 34. <i>Información de ajuste de los modelos.....</i>	75
Tabla 35. <i>Pseudo coeficiente entre la dimensión enfoque en el cliente y la calidad de servicio.....</i>	75
Tabla 36. <i>Estimación de parámetros de la dimensión enfoque en el cliente y la variable calidad de servicio</i>	76
Tabla 37. <i>Información de ajuste de los modelos.....</i>	77
Tabla 38. <i>Pseudo coeficiente entre la dimensión sistemas de auditorías y la calidad de servicio.</i>	77
Tabla 39. <i>Estimación de parámetros de la dimensión sistemas de auditorías y la variable calidad de servicio</i>	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Organización enfocada al cliente</i>	47
Figura 2. <i>Liderazgo</i>	48
Figura 3. <i>Participación del personal</i>	49
Figura 4. <i>Aseguramiento de la calidad</i>	50
Figura 5. <i>Procesos para impactar al servicio al cliente</i>	51
Figura 6. <i>Medición del desempeño</i>	52
Figura 7. <i>Mantener la comunicación</i>	53
Figura 8. <i>Mantener la mejora continua</i>	54
Figura 9. <i>Línea base</i>	55
Figura 10. <i>Número de no conformidades habidas en el ejercicio</i>	56
Figura 11. <i>Número de quejas de clientes</i>	57
Figura 12. <i>Metas</i>	58
Figura 13. <i>Existencia de objetivos académicos</i>	59
Figura 14. <i>Oferta educativa con propuesta ofertada</i>	60
Figura 15. <i>Infraestructura y equipos</i>	61
Figura 16. <i>Líneas de investigación</i>	62
Figura 17. <i>Personal educativo calificado</i>	63
Figura 18. <i>Servicios educativos complementarios</i>	64
Figura 19. <i>Mecanismos de inserción laborales</i>	65
Figura 20. <i>Condiciones básicas de calidad</i>	66
Figura 21. <i>Seguimiento al egresado</i>	67

INTRODUCCIÓN

Se suele pensar que todas las instituciones educativas existentes cumplen con estándares óptimos de calidad, ya que tienen como función principal educar a niños, jóvenes y adultos, los cuales a su vez tienen como objetivo ser profesionales competentes y capaces de desenvolverse eficientemente en el mundo laboral, tras un largo camino formativo. Sin embargo, ello no siempre resulta ser así.

Existen miles de instituciones privadas y públicas que no cumplen con la calidad de enseñanza que se espera y es que, en el caso de algunos centros privados, se suele dejar de lado que finalmente se trata de empresas instaladas en el mercado con el fin de generar ganancias. Lamentablemente, esa realidad no es ajena al sector público. En ambos casos, se pueden observar entidades que, lejos de prestar un servicio en favor de la comunidad, se centran en hacer que su negocio sea cada vez más rentable.

Por ello, es necesario que los usuarios interesados en desarrollarse como profesionales sean vigilantes y estén alertas sobre el servicio educativo que solicitan, es decir, deben verificar si la prestación adquirida cumple con estándares de calidad educativos que deberían. Para ello el estudiante puede corroborar si la organización de su interés cuenta con la certificación brinda, a nivel internacional, por la norma ISO 9001:2015, reglamento que respalda la calidad del sistema educativo de una determinada organización, el cual cuenta con un prestigio alcanzado a través de los años en relación a estándares óptimos de servicios y productos en los diferentes rubros comerciales que puedan existir.

Por su parte, las empresas educativas deben preocuparse por implantar un sistema de gestión de calidad que asegure al usuario que se le está brindando el servicio educado.

Ello, además de generar los ingresos económicos esperados, legitimará tanto a los estudiantes como egresados de la institución y no solo se harán acreedores de una buena imagen y podrán tener más adeptos, sino que garantizarán la formación de profesionales competentes en la nación, que inexorablemente conducen a un país a alcanzar el ansiado desarrollo y crecimiento no solo económico, sino social.

En esa línea, cabe señalar que cuando una organización se preocupa por formar un sistema de calidad contribuye de forma positiva con una nación. Es ahí donde radica la importancia de los gestores educativos, así como los docentes. Estos últimos como pieza clave para el proceso formativo del alumnado.

Lo expuesto sirve para dar pie a la presente investigación que tiene como finalidad demostrar los alcances de una correcta implantación del sistema de gestión de calidad en la educación, principalmente, universitaria. Ello, considerando lo señalado por Martínez-Chairez (2016), quien afirma que la eficacia y eficiencia poseen gran peso en un mundo cada vez más globalizado.

Es así que el sector formativo no puede alejarse de dichos parámetros y, por el contrario, debe realizar una labor cada vez más firme con metas ambiciosas para con ello alcanzar una educación que pueda servir al profesional como puente para su desarrollo óptimo en cualquier parte del mundo.

CONCEPTOS PRELIMINARES DE LA NORMATIVA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para considerar que un bien o servicio es de alta calidad, no basta con que este satisfaga los intereses de cierto grupo de consumir, sino que también es indispensable que cumpla con lineamientos que validen su eficacia o eficiencia, sin embargo ¿qué sucede con productos o servicios internacionales?, ¿cómo se logra validar que algo que puede ser denominado de calidad para un estadounidense, por ejemplo, puede también serlo para un ecuatoriano? Ante esa duda surge, a modo de solución, la Organización Internacional de Normalización, ISO en sus siglas en inglés, entidad que se encarga de dar valor oficial al resultado que ofrecen las instituciones en el mercado. Es decir, consolida si existe en una organización con un producto o servicio adecuado, una idónea gestión de calidad que haga sentir al consumidor seguro y logre convencerlo de que el servicio que recibe o el bien de adquiere tiene estándares adecuados de calidad.

Aunque parezca sencillo asegurar la calidad de un producto o servicio, es necesario siempre actualizar los requerimientos que lo validen como apropiado, al igual que adecuarse al contexto que se vive, ya sea una crisis de salubridad o alguna otra situación de riesgo y ello requiere gran compromiso. Situaciones que las empresas dedicadas toman en consideración accediendo a certificaciones ISO que brinde al consumidor cierta conformidad.

Por lo tanto, con el fin de contribuir la difusión de información de calidad, este

capítulo expondrá definiciones básicas en relación a ISO, sus normas y los beneficios que ellas generan en las instituciones, ello con el fin de dilucidar cualquier vacilación que dificulte la comprensión profunda del enfoque del presente estudio.

1.1. ¿Qué es ISO?

International Organization for Standardization (ISO) en español Organización Internacional de Normalización es una entidad que fue creada en 1946 y oficializada al año siguiente. Su finalidad es desarrollar normas de corte internacional de fabricación, comunicación, comercio y comunicación que abarque todas las ramas industriales. Al respecto, García (2018) señala que dicha organización tiene como misión promover el crecimiento de las actividades de estandarización. El objetivo de ello es facilitar el intercambio de bienes y servicios e impulsar la cooperación de los distintos ámbitos en el que se laburan a nivel mundial: científico, tecnológico entre otros.

1.2. Familias y normas ISO

Estas surgen por primera vez en 1987 y se establece como estándares que definen un sistema de gestión de la calidad, desde ese momento ha habido actualizaciones en 1994, 2000, 2008, 2015 y 2018 con las que se buscaba mantener la actualización. Fue a partir de la década de 1990 que algunas instituciones formativas de Europa iniciarían su implementación en el sector educativo bajo dichas normas, sin embargo, estas organizaciones encontrarían en las normas algunas deficiencias, ya que no podían ser aplicadas debido a que estas se orientaban más a la fabricación, asegura Abbadi (citado en Fontalvo et al,

2018).

Desde entonces, se han creado múltiples normas ISO, las cuales se relacionan con todo tipo de industrias. Entre ellas las más utilizadas son la ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad; ISO 14001: Sistema de Gestión de Medio; ISO 28001: Sistema de Gestión de la Seguridad de Cadena de Suministros. Cabe mencionar que no solo las empresas, sino también los individuos pueden obtener un certificado ISO, con ello se pretende demostrar la calidad profesional. Al respecto y sobre la obtención de un certificado ISO, se puede indicar que este se obtiene cumpliendo con los parámetros impuestos por cada norma en particular. Es decir, criterios de formas de laburar, sistemas, el nivel de tecnología con el que cuenta la empresa, si nos enfocamos en ella, para luego procede a una respectiva inspección.

Dentro la serie de normas ISO existentes, una de ellas ha logrado generar un gran interés a nivel mundial, esta pertenece a la familia o serie ISO 9000, la que a su vez guarda estrecha relación con la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). (Alzata-Ibáñez, 2017)

1.3. Familia ISO 9000

Se trata de un conjunto de normas unidas entre sí por su coherencia, que da lugar a que organizaciones de todo tipo de actividad puedan crear un sistema de gestión de calidad. Fue desarrollada por el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 176 y es considerado el primer estándar establecido por ISO (Alzata-Ibáñez, 2017).

Esta norma, pese a no ser obligatoria, es utilizada principalmente por empresas que tiene entre sus intereses alcanzar (Vélez et al., 2018) excelencias garantizadas por la implementación de un sistema de gestión de calidad; que los proveedores sientan confianza y satisfacción por el bien o servicio que se les ofrece, entre otros. Actualmente, la familia ISO está compuesta por cuatro normas de carácter internacional:

ISO 9001:2015 (requisitos y directrices para un sistema de gestión de la calidad, empleando el enfoque a procesos e incorporando el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar); ISO 9000:2015 (conceptos y lenguaje básico); ISO 9004:2009 (cómo hacer que un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz) e ISO 19011:2011 (orientaciones sobre las auditorías interna y externa de los sistemas de gestión de calidad) (Alzata-Ibáñez, 2017).

Una de las ventajas de esta serie es que resulta ser elemento comunicativo estándar para los sistemas de gestión de calidad siendo la ISO 9001 y sus requisitos la que más confianza brinda al consumidor de bienes o servicios debido a la conformidad de los resultados. Ello, a su vez, internacionaliza el producto y favorece las condiciones económicas y sociales de un país, afirma Croft (citando en Franch et al., 2016).

Esta, como se ha dicho antes, no es una norma obligatoria, sin embargo, es una de las que más se utiliza a nivel mundial convirtiéndola por eso en un hecho extraordinario, pues el impacto generado es alto.

La ISO 9001 es la que identifica los requisitos para sistemas de gestión de calidad que puede ser aplicables para toda empresa. Usualmente, se sigue esta norma para validar que un producto es de calidad, ya que con ella se demuestran que la organización se encuentra

perfectamente capacitados para ofrecer un servicio o bien.

Esta norma, según Franch et al. (2016), ha mantenido una actualización constante con el objetivo de alcanzar mejoras, para ello se ha contado con el apoyo de expertos para añadir elementos y principios que funcionen de la misma forma a nivel mundial.

El interés que ha alcanzado es ISO 9001 en el mundo ha generado que diversos investigadores como Saraiva, Taríet, Salgado, entre otros evalúen los motivos del porqué las empresas optan por esta certificación y se ha concluido, al respecto, que “la adquisición de las ventajas competitivas derivadas de la certificación en la norma, mejora en las relaciones con las partes interesadas” (Franch et al., 2016, p.7). Sin embargo, cabe resaltar que la elección de esta certificación está relacionada al tipo de organización, es decir no todas las instituciones tienen el mismo interés en establecer bases para un sistema de calidad bajo estos parámetros.

1.3.1. Norma ISO 9001:2015

La versión que precede a esta norma es la del 2008, pues como ya se señaló con anterioridad, existe una permanente actualización de la misma con el objetivo de mejorarla. En relación a ello, se puede indicar que la ISO 9001:2015 concentra elementos que solicitan el cumplimiento de planeación estratégica, gestión de riesgo y seguimiento oportuno (Luna et al., citado en Franch et al., 2016).

El sistema de gestión de esta norma cuenta con aproximadamente 270 requisitos,

estos son obligatorios en la mayoría de los casos, pero no todas las organizaciones podrán utilizarlas, ya que dependerá del tipo de negocio, los requisitos legales y los que el mismo cliente solicite (Vélez et al., 2018). Es decir, el empresariado deberá evaluar cuáles son sus objetivos, cómo pretenden alcanzarlos y en relación a ello establecer si le resulta conveniente una certificación en términos de ISO 9001:2015.

Asimismo, y enfocando el tema en los beneficios a los que se puede alcanzar con esta normativa, Guerra y Jaya (citado en Fontalvo et al., 2018) señalan que sin duda la norma generará que una empresa tenga una visión estratégica, pues debido a la planificación y ejecución de acciones que ofrece en relación a un sistema de gestión de calidad consolida sus intenciones y le permite llegar más fácil a sus objetivos.

1.4. Norma ISO 21001:2018

Es conocida como “la norma internacional estándar” y tiene como foco de interés la interacción que existe entre una institución, el docente y el estudiante. El educador es quien mostrará los resultados del aprendizaje que llevó a cabo. Estos serán puestos en práctica en espacios de interacción humana de manera directa, y de forma indirecta haciendo uso de herramientas de enseñanza y software, como medio tecnológico de información (Cordero et al., 2020).

Esta norma no solo busca implementar una buena gestión administrativa o docente, sino que exige valerse de elementos científicos, tecnológicos, de acuerdo con la modernidad

en la educación. Tiene entre sus principios “el enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, liderazgo visionario, compromiso de las personas, enfoque del proceso, mejora, decisiones basadas en evidencia, gestión de relaciones, responsabilidad social, accesibilidad y equidad, conducta ética en educación y seguridad y protección de datos” (Cordero et al., 2020, pp. 32-33).

Se puede asegurar que la Norma 9001 y la 201001:2018 se diferencia porque la primera está abocada a la gestión de calidad de las organizaciones de forma general, mientras que la segunda posee orientación exclusivamente con las organizaciones educativas.

1.5. Sistemas de Gestión de la Calidad

Es el sistema que permite que las empresas puedan planear los proceso que se van a seguir, para luego ejecutarlos y controlarlos y así poder orientarlos a cumplir metas. (Colombia, citado en Laiton, 2019). Es necesario que una institución seria no acredite que sus servicios o bienes son de calidad por mera intuición, sino que demuestre bajo una organización cuál es la estructura de trabajo qué posee, qué objetivos tiene, cómo los pretende lograr, pues el proceso es una parte fundamental para demostrar la calidad. Pues, se debe tener en cuenta que el producto final es distribuido a un sector numeroso de la población a un precio determinado y ello debe reflejarse en el resultado.

En relación a ello, el Comité Técnico de Normalización ISO/TC176, teniendo en consideración la norma NTC ISO 9001:2015, estableció el modelo de gestión basado en

los siguientes principios (Alzata-Ibáñez, 2017):

- **Enfoque al cliente:** se debe procurar la satisfacción del cliente al punto, incluso, de superar sus expectativas. Asimismo, es necesario crear un vínculo dado principalmente por el diálogo, los intereses y la preocupación de lo que necesita el consumidor.
- **Liderazgo:** se requiere que la organización este conformada por líderes en todos los ámbitos, los cuales deben crear un ambiente ameno y brindar recursos a los trabajadores para una mejor labor, entre otros.
- **Compromiso de las personas:** debe estar liderada por la empresa, es decir la organización debe capacitar a su personal para formar trabajadores comprometidos, así se alcanzarán las metas en conjunto.
- **Enfoque a procesos:** las actividades deben llevarse a cabo en relación a procesos asegurándose de que las gestiones se realicen usando los recursos necesarios de manera lógica.
- **Mejora:** proceso que facilitará el crecimiento de la organización y que además permite que la calidad de servicio o bien se mantenga constante.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** el análisis de datos será el sustento para realizar acciones confiables, pues estará respaldas por la objetividad.
- **Gestión de las relaciones:** toda organización que trabaje con un grupo de humano

debe tener en cuenta que las acciones que se tomen deben estar basadas en la máxima satisfacción para el cliente, proveedores y los mismos gestores de una institución.

Documentación de del Sistema de Gestión de Calidad

Para realizar la documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, la empresa debe realizar un diagnóstico respecto a su estado vigente, es decir cuál es el ejercicio de actividad que está llevando a cabo y cómo lo está haciendo. Una vez observado esto, se propone la documentación de cada uno de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015. Este diagnóstico inicial es realizado, generalmente, con quien conforma la dirección de la organización (Vásquez, 2018).

Beneficios de un sistema de calidad ISO 9001

Antes de conocer cuál es el proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (CSG) es necesario resaltar la importancia de la misma para una empresa. Al demostrar mediante un sistema organizado que una institución posee calidad, esta se beneficia de manera inmediata debido a la credibilidad que obtiene. Así, podrá competir en la misma medida con instituciones más grandes, en relación a la satisfacción del cliente. Al respecto, Ávila (2020) detalla que la implementación ISO 9001: 2015 en una institución genera una excelencia en la organización, el número de ventas y la imagen de la institución.

LA CALIDAD DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE

La expresión “el cliente siempre tiene la razón” es una cita que se repite de manera constante en los diversos espacios que brindan un servicio u ofrecen un producto. Las grandes empresas realizan innumerables encuestas para saber si sus clientes se encuentran cómodos con el bien o servicio recibido, lo cual demuestra que la opinión del consumidor es un factor importante y le da gran sentido a la cita en mención. Sin embargo, tener un cliente satisfecho no solo tiene que ver con complacerlo en todos sus requerimientos, sino también es necesario considerar otros aspectos que guardan estrecha relación con el tema de la atención adecuada: la calidad. No sirve de mucho querer darle la razón al consumidor en todo lo que este solicite si el producto o servicio ofrecido no posee estándares adecuados según la norma, pues a largo plazo solo se tendrá como resultados consumidores insatisfechos.

De lo expuesto, se deduce que todos los elementos que componen el sistema económico está relacionado para generar una mayor producción. En otros términos, el objetivo final es incrementar las ventas se deben tomar decisiones pensando en lo que es mejor para el cliente, solo así el consumidor se sentirá seguro de adquirir el servicio bien de un negocio.

2.1. Calidad

El término calidad es un vocablo que se suele utilizar una para catalogar lo adecuado o inadecuado de un producto o servicio. Así, si se hace referencia a un objeto, se evaluará, por ejemplo, el acabado del mismo, qué propiedades tiene, si cumple con su función para el cual ha sido creado, etc. Por otro lado, cuando se hace mención al servicio se puede dar a conocer, por ejemplo, la calidad en la educación superior la cual puede medirse en relación a la metodología de enseñanza, las evaluaciones, planificación etc., así lo explica San Miguel (citado en Lizarzaburu, 2016).

Por otro lado, la calidad también puede ser entendida como un cumulo de características que posee un bien o servicio los cuales, finalmente, son aprobados o desaprobados por los usuarios, afirma Cuatrecasas (citado en Lizarzaburu, 2016). Es decir, el enfoque que tiene el cliente será sumamente relevante para tener una idea general de un producto idóneo. Sin embargo, cabe resaltar que no siempre es el consumidor que puede determinar la calidad de un producto, pues este puede dejarse llevar por subjetividades que, si bien generaran ganancias al empresario, no garantizan que se hallan logrado bajo los estándares establecidos.

Como se sabe, objetivo final de una institución en el mercado es generar el máximo consumo posible y el elemento clave para concretar dicha acción es el cliente, por lo tanto, es predecible que las empresas se preocupen por cumplir los estándares de calidad requeridos, pues ello incrementará sus ventas y por asociación su producción.

Es así que el empresario se mantendrá alerta sobre el enfoque del consumidor, en cómo este ve la calidad, qué características influyen en su toma de decisiones y cómo puede hacer su bien o servicio sea cada vez más atractivo.

2.2. Aseguramiento de la calidad de servicio en el sector educativo

Para asegurar la calidad de un servicio o bien se deben seguir ciertos parámetros que admitan que se cumple a cabalidad las normas dispuestas. Particularmente, cuando se trata de un servicio, puede que el camino para verificar dicha característica sea un poco más complejo, debido a que no basta la visualización de un objeto como sí sucede con los bienes. Es así que, por ejemplo, sobre los procesos de aseguramiento de la calidad de las instituciones educativa en América Latina y el Caribe, estos tienen como base desafíos establecidos por las mismas regiones en los dos últimos siglos donde destacan puntos fundamentales que son parte de un debate actual (Lemaitre et al., 2018, p. 68):

- El incremento y marcada diferencia de los sistemas de la educación a nivel terciario y postsecundaria.
- El surgimiento de nuevas ofertas de proveedores privados que conquistan la educación de nivel terciario y postsecundaria.
- El vertiginoso incremento de la inscripción, el aumento de la oferta de programas y la variedad del tipo de certificados otorgados por las casas de estudio superiores.
- La imperiosa necesidad de que todos los estudiantes y toda la sociedad en general

estén al conocimiento sobre los distintos programas de estudio, así como de suministrar el apoyo necesario para tomar decisiones correctas, sobre todo en un contexto en el cual los estudios superiores siguen teniendo altos costos.

- La necesidad de procesos más fáciles para un mejor tránsito entre países en el que se reconozca el reconocimiento de las capacidades y grados de las personas.

De lo expuesto, se deduce que existe una preocupación por garantizar la calidad en el sector educativo y para lograrlo se han presentado una serie de consideraciones que se están realizando desde el sector tanto público como privado. Sin embargo, las entidades educativas no están solas, cuentan con organismos consolidados que buscan hacer cumplir la calidad esperada en el sector educativo, un ámbito que por muchos años genera controversia.

Es en esa línea, diversos países de Latinoamérica han formado entidades encargadas de supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa, por ejemplo, Argentina cuenta con la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria; Brasil, con la Coordinación de Perfeccionamiento del Personal de Nivel Superior; Chile, con la Comisión Nacional de Acreditación; Perú, con la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, por citar solo algunos ejemplos (Lemaitre et al., 2018).

Sin embargo, la calidad en la educación debe ser analizada desde una perspectiva multidimensional que resalte la importancia de la enseñanza, los programas académicos, investigación, docentes, líderes institucionales, etc. En ese sentido, la labor del docente resulta trascendental, pues será el, a fin de cuentas, quien transmitirá la información al

estudiante, documentación que este puede usar como herramienta para su desarrollo profesional. Por tanto, tal como asegura Rodríguez et al. (2018), el docente debe ser considerado como un “factor humano clave de la calidad en la formación profesional” (p. 821). De ello se desprende que el educador debe contar con herramientas de enseñanza pertinentes, un dominio pedagógico, así como un adecuado manejo de tema y curso que trata, y poseer información sobre la información que los estudiantes conocen y cuál es su proceso de aprendizaje. (Rodríguez et al., 2018). Todo ello podrá afianzar el objetivo de calidad que se pretende alcanzar en el sector educativo.

2.3. Calidad de servicio al cliente

Se sabe por conocimiento general que existe una relación de dependencia entre las organizaciones y los clientes, por lo tanto, las entidades suelen permanecer alertas a los intereses, las observaciones y necesidades de los consumidores.

El cliente es un elemento importante dentro del sistema económico. Este realiza un intercambio con el comerciante con la intención de obtener un producto o servicio que pueda satisfacer su necesidad. Por tanto, buscará entre las diferentes ofertas que pueda recibir la que mejor cubra su satisfacción y para ello recurrirá a proveedores que realicen un trabajo óptimo, no solo cumpliendo con los estándares de calidad del objeto o servicio de su interés, sino que solicitará una atención cordial y pertinente que facilite su compra. Al respecto, Martínez et al. (citado en Morán, 2017) agrega que la exigencia por parte de los consumidores no se basa únicamente en el precio, sino también en el trato personalizado,

en el tiempo de respuesta de su solicitud, las dudas resueltas, etc. Y en el caso de que el producto no sea lo que el cliente espera, deberá tomarse en cuenta la devolución del mismo.

Se puede inferir, de lo expuesto, que no basta con que la empresa brinde un bien óptimo, pues este puede no significar mucho para el consumidor si la forma en cómo lo adquiere o el trato que recibe de parte de los proveedores no es el más oportuno. Es así que el sistema de mercado, el cual tiene diversos componentes, debe evaluar su composición de manera particular y luego en su conjunto con el objetivo de solucionar las posibles fallas que puedan existir. Las cuales, si se trata de atención al cliente, pueden subsanarse mediante capacitaciones, incentivos o mecanismo que brinden herramientas pertinentes a los trabajadores del área de atención y así puedan ofrecer al cliente un óptimo servicio.

Ahora bien, es necesario que los empresarios comprendan que no es suficiente con el trato amable ni de gran carisma de parte de quien atenderá al cliente, lo primordial es que la persona que actúa de asesor brinde solución al problema del cliente pueda identificar, pues por más que el trato sea cortés, formal y respetuoso, si el asesor no resuelve el problema, el cliente quedará insatisfecho y con posibilidades a renunciar a la adquisición del producto o servicio.

Es así que en la actualidad existe una gran variedad en los productos ofertados. La competencia hacer que el empresario ofrezca un valor agregado al cliente, es decir

una característica que marque la diferencia y le genere así una recepción positiva de los consumidores. Por lo tanto, el emprendedor debe asumir que el cliente es más exigente cada vez y que la calidad y el precio no son suficientes para que este efectúe su compra. Pues, si el cliente no es bien atendido, es muy probable que renuncie a volver a efectuar una compra (Morán, 2017).

2.4. Procesos para impactar al servicio al cliente

Para garantizar que el servicio o bien brindado genere satisfacción se debe considerar la cantidad, la calidad, el tiempo y costo, explica Morán (2017). Es decir, serán finalmente las exigencias del cliente lo que terminarán orientando la estrategia de debe seguir una organización en relación a los bienes o servicios. Por tanto, es necesario que la calidad se sustente mediante normas, políticas y procesos que involucren a todo el personal de una empresa. Además, claro está, de una capacitación al personal de atención. Para lo cual se debe considerar un lenguaje sencillo y claro al momento de comunicarse, actuar con rapidez frente a sus reclamos o quejas, emplear un lenguaje positivo, en otras palabras, al momento de tomar decisiones para la empresa la opinión del cliente debe ser un factor importante a considerar.

De lo expuesto surge la pregunta, ¿qué es lo que realmente le interesa al consumidor? El cliente pasa por un proceso antes de recibir un determinado servicio o producto, este está enfocado a la calidad en el servicio de atención al cliente. Es decir, ya no se debe considerar una opción, sino que, de acuerdo a lo señalado por Arellano (2017) es vital para

el consumo del bien o uso del servicio:

- **La calidad de servicio como herramienta estratégica:** esta es una característica que la empresa debe tener como visión y debe analizarse junto a la oferta de un producto servicio. El concepto debe ser considerado desde las más altas instancias de una institución hasta los servicios tercerizados.
- **Servicio a prestar:** está vinculado directamente con las necesidades del cliente y debe ir a la par de los nuevos intereses del consumidor. Por lo tanto, se sugiere que el empresario se informe sobre los elementos que son tendencia y usarlos como herramientas para la venta del producto o servicio e ir siempre un paso adelante que el resto de empresarios.
- **Ajustar el servicio de la demanda concreta:** no todos los clientes tienen las mismas necesidades, por tanto, se debe considerar la diversidad de intereses que pueda presentar un consumidor, por lo que se requiere hacer un seguimiento a lo que el mercado requiere. Para ello, puede hacer uso de encuestas breves y claras.
- **¿Cómo se llevará a cabo la prestación del servicio?:** hace referencia a los canales que se utilizan para mantener contacto con el cliente. En la actualidad, por ejemplo, las plataformas virtuales han resultado pertinentes para brindar información sobre cualquier duda que presente el consumidor. Por ello, es necesario que no haya interrupción alguna para acceder a los requerimientos de las personas que están

interesadas en el producto o servicio.

- **Capacitación y culturalización:** los asesores del área de atención requieren de un compromiso que no sea superficial ni impulsado por cumplimiento obligatorio, sino de comprensión sobre la importancia de la estrategia orientada al consumidor. El trabajador debe comprender, entre tantas ideas, que brindar un servicio de calidad no es sinónimo de mantener una conducta servil, pero ello lo logrará mediante una capacitación oportuna.
- **Cliente interno:** “el primer cliente que debe elegir a la empresa es su propio personal” (p. 82). Es decir, el empleador debe brindar respeto y aprecio por el trabajo realizado por los empleados, pues si estos laboran en un ambiente cálido de trabajo, con pagos puntuales, trato ameno, etc. Su trabajo será realizado con suma dedicación.

En síntesis, se debe entender la atención al cliente como una herramienta trascendental para el progreso de un proyecto y para la relación entre el consumidor y el producto o servicio ofrecido.

2.5. Sistemas de auditorías de la calidad

La auditoría es un medio por el cual se analizan los alcances logrados por una empresa. Usualmente, se considera un proceso llevado a cabo para tener información sobre el manejo económico o de un comercio, pero también es utilizada para inspeccionar las características

que presenta un determinado servicio o producto. Según lo señalado por Espino (citado en Sarabia, 2020) la auditoría se encarga también de analizar la influencia que ejercen entre sí los distintos sectores de una empresa. Es decir, si una organización elabora un producto x y este no se vende como se espera, se debe revisar en qué sector está el problema. En otras palabras, la auditoria hace referencia a la evaluación y supervisión de los procesos que sigue una empresa. Montilla et al. (citado en Sarabia, 2020) afirma que, entre sus objetivos más resaltantes, se encuentran:

- Asegurar el cumplimiento de los controles internos, normas, procedimientos y políticas, garantizando así la efectividad de los procesos.
- Demostrar el grado de seguridad en la información que se genere dentro de la organización.
- Valorar la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

Por su parte, Gryna et al. (citado en Sarabia, 2020) define la auditoría como una inspección en la que se revisa el desempeño de la empresa en relación a la calidad comparando los logros alcanzados con los estándares dispuestos según la norma.

En esa línea, los sistemas de auditoría son aquellos regímenes que acreditan el cumplimiento de las normativas establecidas, mientras que una auditoría de calidad es el proceso que se realiza para obtener y evaluar evidencia con el fin de determinar en qué medida se cumplen los criterios requeridos. Respecto a las auditorías a los sistemas de

gestión de calidad se puede afirmar que estas se evalúan los requisitos de las normas de funcionamiento y qué tan eficaz esa siendo, afirma Meléndez (2017).

LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR EDUCATIVO

Cuando un individuo paga por un servicio o bien, espera obtener a cambio algo que lo satisfaga, sin embargo, ello no es suficiente. El consumidor solicitará además que lo que le ofrezcan a cambio del dinero dado sea un producto de calidad. Pero, ¿qué sucede cuándo se negocia con la enseñanza?, ¿cómo una institución educativa demuestra que su servicio cumple con los estándares? En la actualidad, esas interrogantes se han convertido no solo en una duda del consumidor, sino también en problemática social, pues la educación antes de verse como un servicio a comenzado a tratarse como un negocio que tiene como principal objetivo generarle rentabilidad al empresario. Una universidad que no cumple con la calidad docente, metodológica, de planificación, etc. No solo ofrecerá un mal servicio a su consumidor, sino que formará profesionales no calificados para rendir sus servicios a la comunidad. ¿Quién podría someterse a una operación realizada por un médico que no ha ejercido su carrera de manera eficiente o sin la formación pertinente? ¿Podría ser este egresado de la carrera de medicina, competente en su campo?

Si bien estas preguntas generan suma preocupación, la sociedad no es la única que se ve afectada. Si se evalúa la microestructura del problema también se hallará a clientes insatisfechos quienes, pese a haber realizado pagos mensuales para recibir una buena educación, serán rechazados o no podrán ser contratados por empresas con altas exigencias

laborales. Por eso, durante los últimos años los ciudadanos que solicitan un servicio de educación superior poseen mayores exigencias. Ya no se conforman con que al finalizar la carrera se les otorgue un título universitario, sino que requieren una validación de la calidad del servicio que han solicitado, que respete la norma y mantenga una constante actualizaciones tanto a los docentes como al personal administrativo.

3.1. Elementos que satisfacen al cliente en el ámbito educativo

De acuerdo con Molina et al. (2018) las dimensiones que permiten evaluar la calidad educativa deben hallarse bien delimitadas, es decir establecidas con claridad y argumentadas debidamente. Es así que entre el listado de elementos que un cliente debe considerar se encuentran la equidad, mediante una atención que permita la participación de todos los estudiantes en igualdad de condiciones. Este componente debe funcionar como cohesión social; participación democrática, característica que hace referencia a darle voz tanto a profesores, estudiantes, así como la sociedad en general; la corresponsabilidad, es decir darle la responsabilidad a cada miembro que conforma la institución; inversión y uso eficaz de los recursos, la organización debe disponer de solvencia económica que permita contar con recursos necesarios para todos los ámbitos educativos; utilidad y relevancia social, se da cuando la formación es adecuada y eficiente.

Sin embargo, lo señalado hasta el momento no es lo único que existe como requisito de calidad. En esa línea Molina et al. (2018) agregan que es importante también hacer énfasis en características como:

- Diseño curricular elaborado bajo criterios de calidad y de mejora continua.
- Docentes capacitados intelectual y emocionalmente para realizar trabajos en equipo, así como manejo de herramientas tecnológicas de la información.
- Equipo de docentes comprometido con la calidad del proceso y tenga conocimiento sobre las exigencias de las ofertas laborales.
- Correcta organización institucional, es decir tener constante coordinación con el personal que compone el proceso educativo, tareas y funciones, relacionadas a la formación académica.
- Líderes capacitados para la formación de un clima pedagógico idóneo para concretar proyectos educativos gestionados por docentes y estudiantes de manera conjunta.
- Sistema de evaluación que pueda ser un reto para el estudiante y que su vez garantice la consolidación del aprendizaje recibido.

3.1.1. Personal educativo calificado

En los últimos años, la educación a nivel general ha ido desarrollándose vertiginosamente, esto debido a los avances tecnológicos que se han ido dando. Si bien el incremento de información, hace posible que la formación del estudiante sea cada vez más abundante (ya que el uso de herramientas modernas brinda la información al alcance

de todos) aún existe la duda de cuánto de lo que se lee es real y puede ser confiable. Para desmenuzar esa duda es importante la participación docente. El profesor debe adecuarse a los cambios señalados y comenzar a actualizarse para conocer cuáles son los nuevos medios de información que tiene los estudiantes, pues, aunque parezca que su labor ha sido reemplazada por la modernidad, por el contrario, es cuando más se requiere de sus servicios.

El docente debe cumplir la labor de validar la información que navega sin filtros en Internet, por lo cual se requiere que se encuentre capacitado. Al respecto Viñals y Cuenca (citados en Leveau et al., 2018) afirman que debido a que la metodología del aprendizaje ha cambiado se requiere una nueva forma de enseñar, una que se ajuste a los tiempos modernos.

Por su parte Leveau et al. (2018) añade que los docentes universitarios son determinantes cuando se trata de intervenir de manera positiva en los procesos de cambio en la educación universitaria, pues son considerados elementos activos. Por lo tanto, la capacitación docente debe entenderse como un proceso constante que busque una mejoría en el desempeño del docente, que este cuente con herramientas que le brinden crecimiento personal y profesional el cual debe evidenciarse en la renovación de métodos de enseñanza en los alumnos (Nares et al. 2018).

3.1.2. Líneas de investigación

Investigar es una aquella actividad que permite obtener conocimiento sustentado en estudios que buscan por sobre todo alcanzar información objetiva sobre una materia. En ese sentido la línea de investigación como elemento de calidad educativa es una herramienta que permite al estudiante formar una disciplina en relación a la indagación. Ello no solo para elaborar un trabajo o la obtención de un grado académico sino también para cumplir a cabalidad con el concepto de profesional.

En términos generales, agrega De Salas (2019) la línea de investigación está conformada por docentes que poseen una gran vocación por investigar temas asociados a la carrera profesional del estudiante y abarca desde la revisión bibliográfica hasta la metodología e investigación.

3.1.3. Seguimiento del egresado

Existen diversos métodos para evaluar a un estudiante universitario y garantizar de esa manera que los conocimientos recibidos han calado en él. Entre las diversas herramientas de evaluación elaboradas para dicho fin las más comunes son los exámenes escritos, la participación en clase, las exposiciones, etc. Sin embargo, las evaluaciones, aseguran expertos, no debe culminar al finalizar, sino que debe existir un seguimiento fuera de las aulas, es decir en el campo laboral. A este proceso se le conoce como seguimiento a egresados (PSE). Con lo cual se puede verificar si los temas abordados en clase han sido adecuados y son útiles para los profesionales y para que puedan obtener un empleo idóneo.

Ya que, si no lo son se podrá realizar los cambios necesarios, según sea el caso (Aguayo et al. citado en García et al., 2017).

Al respecto, los estudios que hacen dichos seguimientos están enfocados en obtener data sobre la ubicación laboral de los graduados, así como la satisfacción respecto al aprendizaje universitario, afirma ANIUS citado en García et al., (2017).

Una vez establecida la relevancia de estos elementos que verifica la calidad, se debe plantear de qué manera se realizará la evaluación. Esta, de acuerdo con Rocha (2018), debe realizarse en un periodo determinado y de conforme a parámetros que muestren la eficiencia profesional de acuerdo con la enseñanza impartido a lo largo de la carrera. Asimismo, se debe evaluar, agrega Rocha, la aceptación que ha tenido el profesional desde el momento que egresó de la universidad y si sus labores corresponden a las áreas especializadas en donde se formó. Con ello se revisará en qué medida se debe mantener o modificar el currículo de estudio para brindarle al profesional herramientas que lo hagan competente con otros expertos en el mundo laboral.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS DOCENTES UNIVERSITARIOS

Todo usuario merece recibir productos y servicios que posean calidad, por lo cual, las organizaciones deben trabajar en función de ello y, así, otorgar las mejores condiciones para que los clientes puedan quedar satisfechos con lo que se les brinda. En cuanto a la educación, se requiere implementar un sistema que vaya de acuerdo con el enfoque que se solicita, de modo que se logre cumplir los estándares y, así, procurar que el ámbito educativo se vea consolidado. En ese sentido, toda institución debe estar comprometida con alcanzar la calidad, a partir de la toma de medidas necesarias para cumplir dicho objetivo.

4.1. Objetivos

En el presente acápite se presentan los resultados de una investigación científica cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la implantación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018. Para ello, se llevaron a cabo los siguientes objetivos específicos:

- Establecer en qué medida el compromiso con la administración y liderazgo influye en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada

Norbert Wiener para el año 2018.

- Establecer en qué medida el enfoque en el cliente influye en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.
- Establecer en qué medida los sistemas de auditorías de la calidad influyen en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

4.2. Hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Existe influencia estadísticamente significativa de la implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

4.2.2. Hipótesis específicas

- Existe influencia estadísticamente significativa del compromiso con la administración y liderazgo en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.
- Existe influencia estadísticamente significativa del enfoque en el cliente en la calidad

de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

- Existe influencia estadísticamente significativa de los sistemas de auditorías de la calidad en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

4.3. Sistema de variables (operacionalización)

En la investigación se abordaron dos variables de investigación, son las siguientes:

Tabla 1. *Variables de estudio.*

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala
VARIABLE INDEPENDIENTE: Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015	Compromiso con la Administración y Liderazgo	1. Organización enfocada al cliente	Escala de Likert (Politómica) Alternativas múltiples: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		2. Liderazgo	
		3. Participación del personal.	
		4. Aseguramiento de la calidad.	
		5. Procesos para impactar al servicio al cliente.	
	Enfoque en el cliente	6. Medición del desempeño.	
		7. Mantener la comunicación.	
		8. Mantener la mejora continua.	
	Sistemas de auditorías de la calidad	9. Línea base.	
		10. N° de no conformidades habidas en el ejercicio.	
		11. N° de quejas de clientes.	
		12. Metas.	
		13. Existencia de objetivos académicos.	
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	Atención al cliente	14. Oferta educativa compatible con propuesta ofertada.	
		15. Infraestructura y equipos.	
		16. Líneas de investigación.	
	Satisfacción del cliente	17. Personal educativo calificado.	
		18. Servicios educativos complementarios.	
		19. Mecanismos de inserción laboral.	
	Competitividad	20. Condiciones básicas de calidad.	
		21. Seguimiento al egresado.	

4.4. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con el propósito fundamental, este estudio es tipo aplicado, puesto que busca resolver problemas mediante la indagación de la relación existente entre variables, en este caso la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la calidad de servicio.

Según el nivel de profundización en el objetivo, el estudio es explicativo porque explica, revela y detalla el objeto que se está analizando o pretende explicar.

Asimismo, de acuerdo al enfoque es una investigación cuantitativa. Es decir, se usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, et al., 2014). Además, de acuerdo al grado de manipulación de las variables, se clasifica como una investigación de diseño no experimental, debido a que no se manipula la variable independiente para conocer su efecto en la variable dependiente.

4.5. Población y muestra

La población en la presente investigación estuvo constituida por la totalidad de los miembros de la comunidad educativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, durante los meses de noviembre - diciembre año 2018, es decir, 67 docentes tiempo completo. Por su parte, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, resultando en una muestra de 57 docentes de la casa de estudios en el período indicado.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A fin de conseguir los objetivos de la investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento se aplicó el cuestionario, elaborado por el investigador. El cuestionario estuvo conformado por 6 dimensiones, con 21 ítems, los cuales se evaluaron empleando la Escala de Likert, politómica o de alternativas múltiples.

Tabla 2. *Escala Tipo Likert (Alternativas múltiples).*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Es preciso señalar que el instrumento utilizado fue validado bajo la metodología de juicio de expertos en la materia. Asimismo, la confiabilidad fue determinada con el Alpha de Cronbach, los resultados se muestran en las tablas 3 y 4.

Tabla 3. *Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de variable independiente.*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach			
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,800	,805	9	

Tabla 4. *Estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach de variable dependiente*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach			
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,800	,805	9	

En la tabla 4 se pudo observar que el resultado obtenido del análisis de fiabilidad fue de 0.805 y, en cuanto a la fiabilidad de Alfa de Cronbach, se determinó que el instrumento de medición fue de consistencia interna con tendencia a ser BUENA.

4.7. Técnicas para el procesamiento de datos

Una vez recopilados los datos y habiéndolos tabulados, se procedió a introducirlos en el software estadístico SPSS. Se realizó primero una prueba de normalidad para saber qué tipo de prueba utilizar en la contrastación de hipótesis. Posterior a ello, se aplicó la prueba de regresión lineal para la prueba de hipótesis.

4.8. Análisis e interpretación de resultados

4.8.1. Análisis descriptivo

La muestra estuvo conformada por 39 hombres (68 %) y 18 mujeres (32 %) de los docentes a tiempo completo de la Universidad Norbert Wiener. Se administraron 57 cuestionarios, que contenían 21 preguntas cada uno.

Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

Dimensión Compromiso con la Administración y Liderazgo

En la tabla 5 y la figura 1 se manifestó que, de los 57 docentes TC encuestados, 3 están en desacuerdo, 9 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo en la

organización enfocada al cliente.

Tabla 5. Estadística de la pregunta N° 1.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,8	21,1
	De acuerdo	30	52,6	73,7
	Totalmente de acuerdo	15	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0

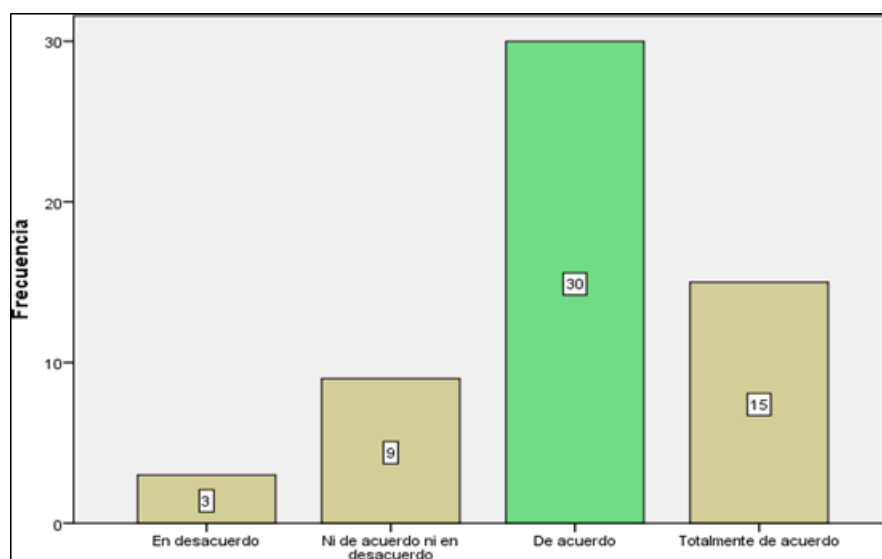


Figura 1. Organización enfocada al cliente.

En la tabla 6 y figura 2 se notó que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo en el liderazgo.

Tabla 6. *Estadística de la pregunta N° 2.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	3	5,3	5,3	8,8
	4	30	52,6	52,6	61,4
	5	22	38,6	38,6	100,0
Total		57	100,0	100,0	

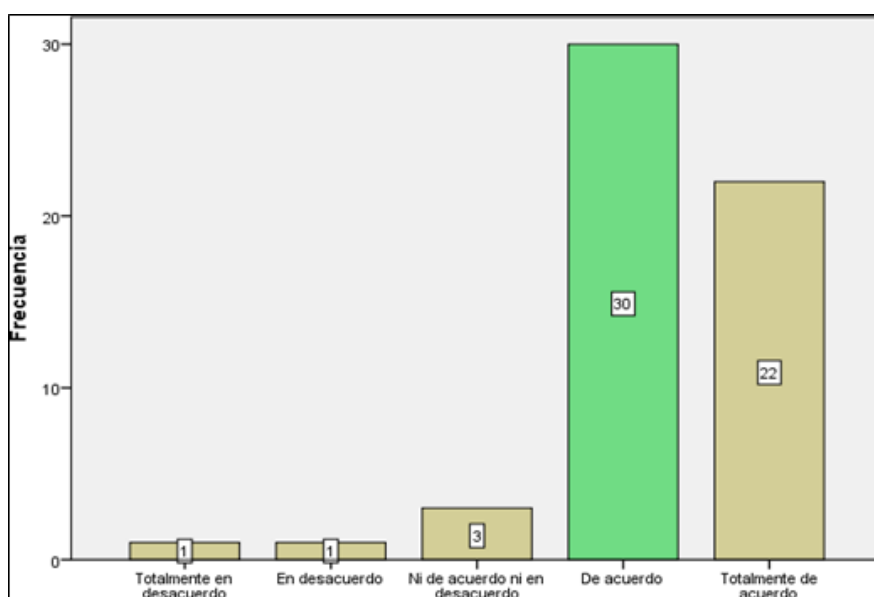


Figura 2. *Liderazgo.*

Tabla 7. *Estadística de la pregunta N° 3.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	2	3,5	3,5	3,5
	4	22	38,6	38,6	42,1
	5	33	57,9	57,9	100,0
Total		57	100,0	100,0	

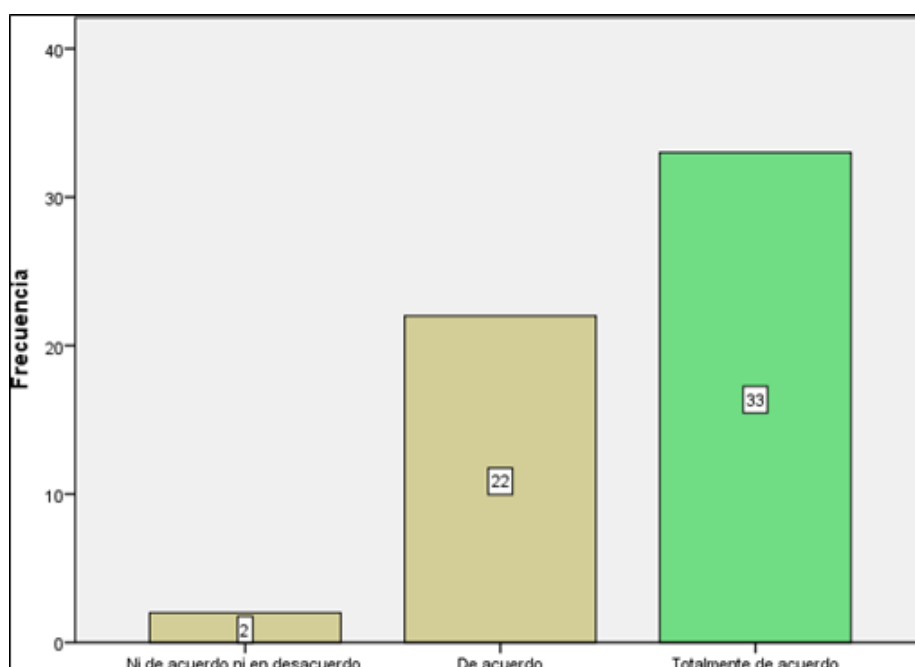


Figura 3. *Participación del personal.*

En la tabla 7 y figura 3 se evidenció que, de los 57 TC encuestados, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22 de acuerdo y 33 totalmente de acuerdo en la participación del personal.

Tabla 8. *Estadística de la pregunta N° 4.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,8	1,8	1,8
	4	27	47,4	47,4	49,1
	5	29	50,9	50,9	100,0
Total	57	100,0	100,0	100,0	

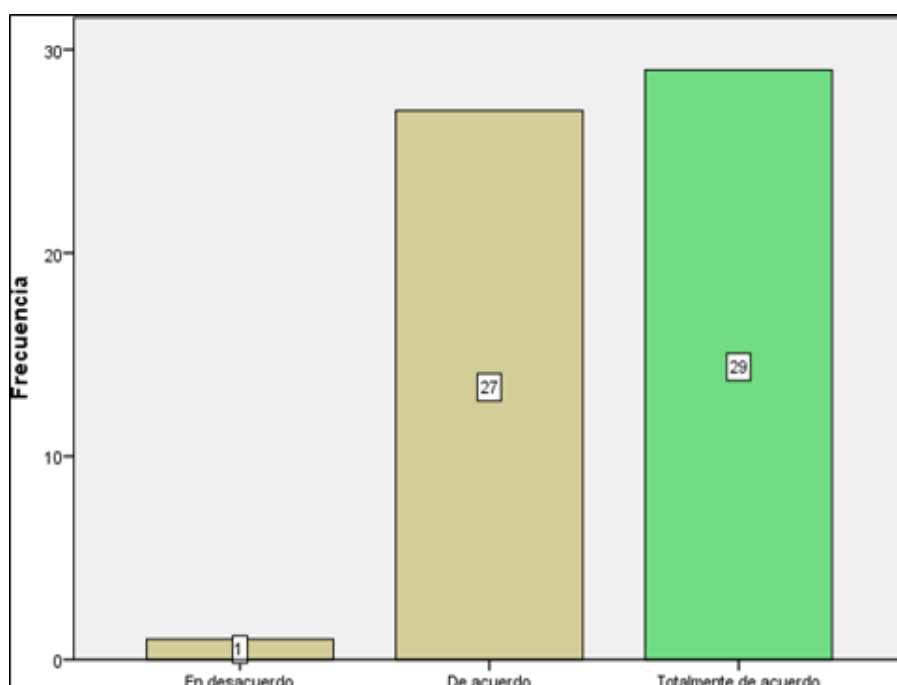


Figura 4. *Aseguramiento de la calidad.*

En la tabla 8 y figura 4 se pudo mostrar que, de los 57 TC encuestados, 1 está en desacuerdo, 27 están de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo en el aseguramiento de la calidad.

Dimensión Enfoque en el cliente

Tabla 9. Estadística de la pregunta N° 5.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	2	7	12,3	12,3	15,8
	3	10	17,5	17,5	33,3
	4	25	43,9	43,9	77,2
	5	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

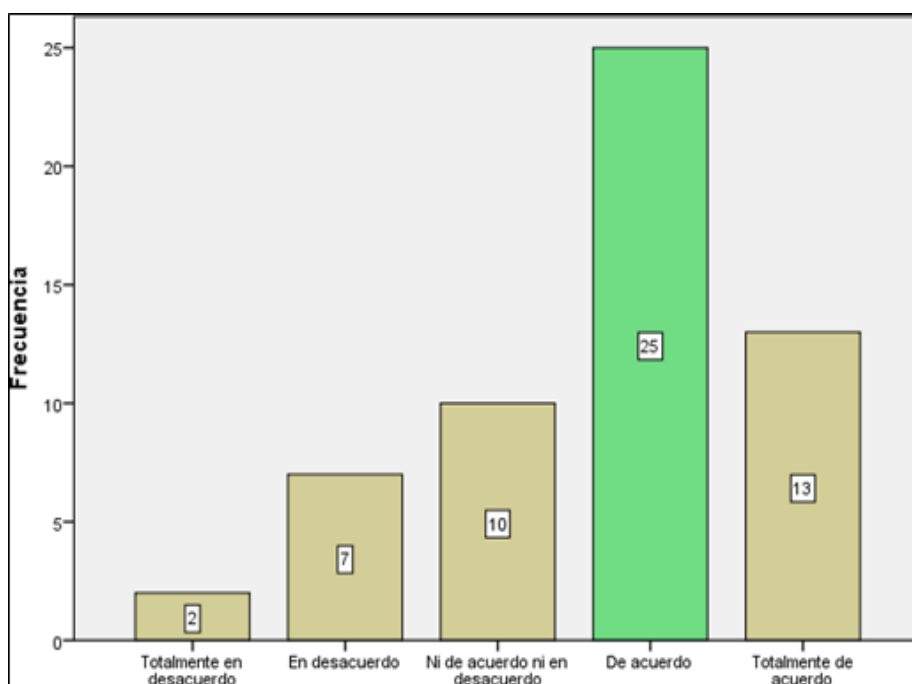


Figura 5. Procesos para impactar al servicio al cliente.

En la tabla 9 y figura 5 se manifestó que, de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente

en desacuerdo, 7 están en desacuerdo, 10 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25 de acuerdo y 13 totalmente de acuerdo en los procesos para impactar al servicio del cliente.

Tabla 10. Estadística de la pregunta N° 6.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	5	8,8	8,8	12,3
	4	35	61,4	61,4	73,7
	5	15	26,3	26,3	100,0
Total		57	100,0	100,0	

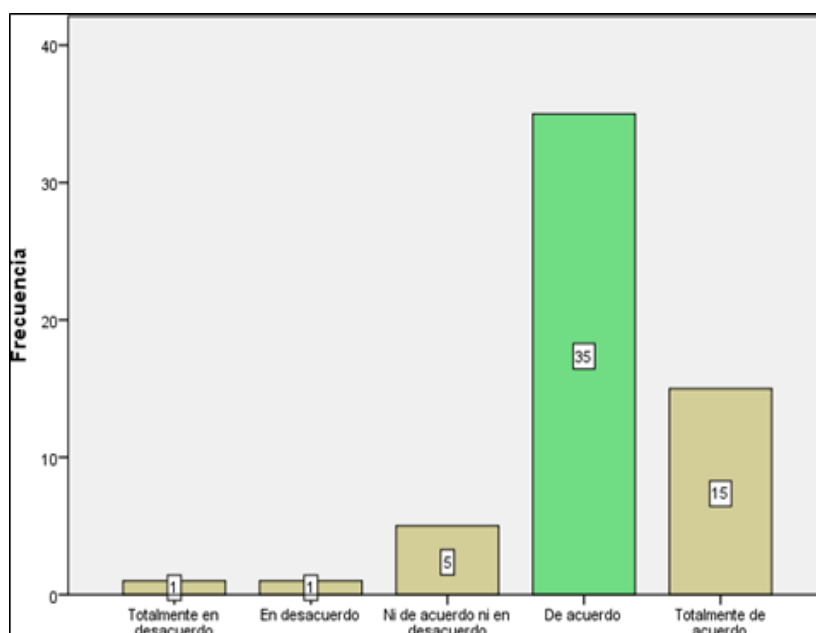


Figura 6. Medición del desempeño.

En la tabla 10 y figura 6 se expresó que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 de acuerdo y 15

totalmente de acuerdo en la medición del desempeño.

Tabla 11. *Estadística de la pregunta N° 7.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	7,0	7,0	7,0
	3	3	5,3	5,3	12,3
	4	35	61,4	61,4	73,7
	5	15	26,3	26,3	100,0
Total		57	100,0	100,0	

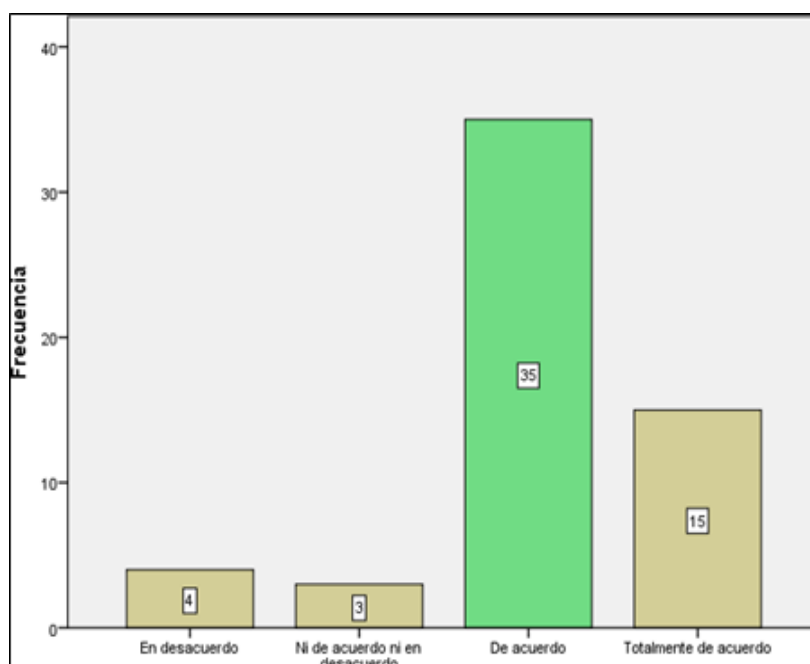


Figura 7. *Medición del desempeño.*

En la tabla 11 y figura 7 se observó que, de los 57 TC encuestados, 4 están en

desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35 de acuerdo y 15 totalmente de acuerdo en mantener la comunicación.

Tabla 12. *Estadística de la pregunta N° 8.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	2	3	5,3	5,3	8,8
	3	8	14,0	14,0	22,8
	4	27	47,4	47,4	70,2
	5	17	29,8	29,8	100,0
Total		57	100,0	100,0	

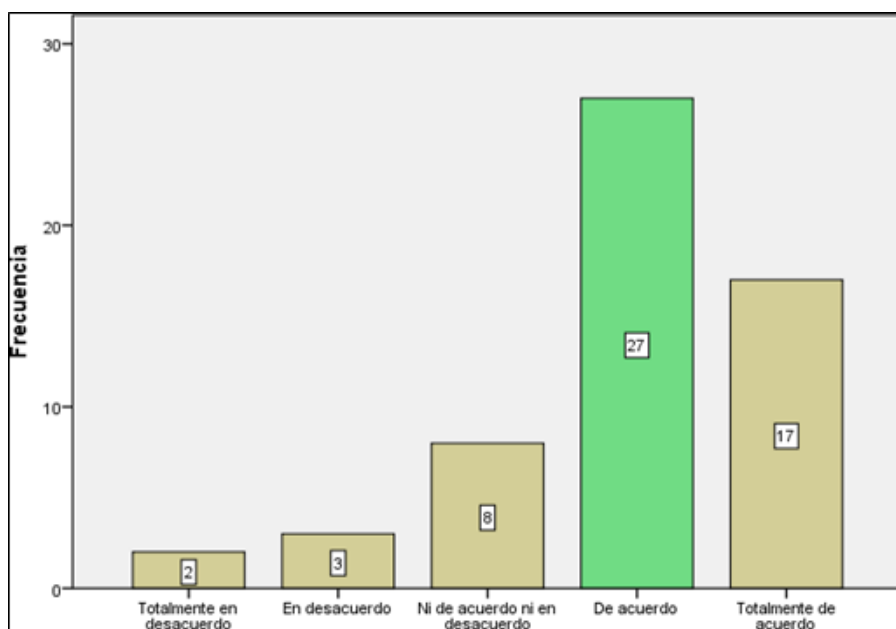


Figura 8. *Mantener la mejora continua.*

En la tabla 12 y figura 8 se expuso que, de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente en desacuerdo, 3 está en desacuerdo, 8 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 17 totalmente de acuerdo en mantener la mejora continua.

Dimensión Sistemas de auditorías

Tabla 13. Estadística de la pregunta N° 9.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	4	7,0	7,0	7,0
	4	24	42,1	42,1	49,1
	5	29	50,9	50,9	100,0
Total	57		100,0	100,0	

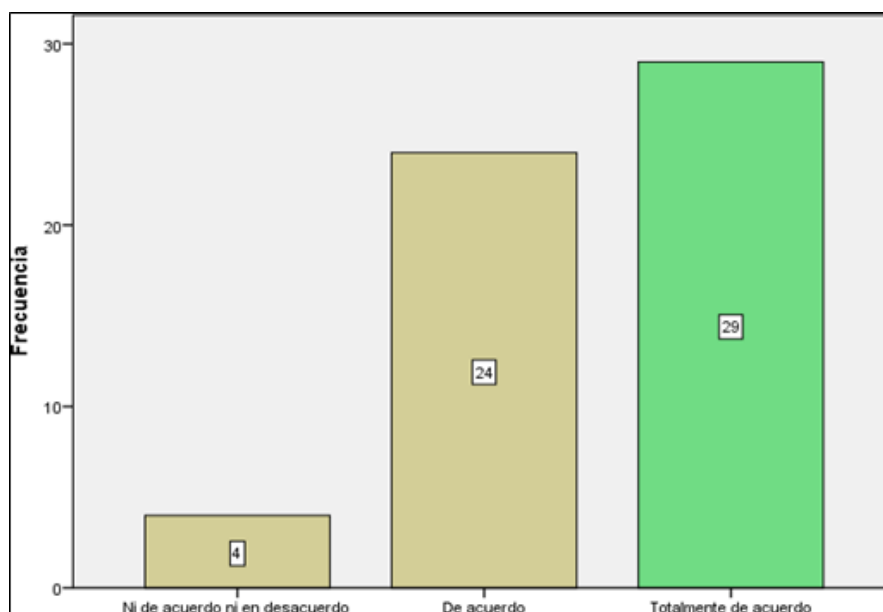


Figura 9. Línea base.

En la tabla 13 y figura 9 se estableció que, de los 57 TC encuestados, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo en mantener una línea base.

Tabla 14. Estadística de la pregunta N° 10.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	3	7	12,3	12,3	15,8
	4	29	50,9	50,9	66,7
	5	19	33,3	33,3	100,0
Total		57	100,0	100,0	

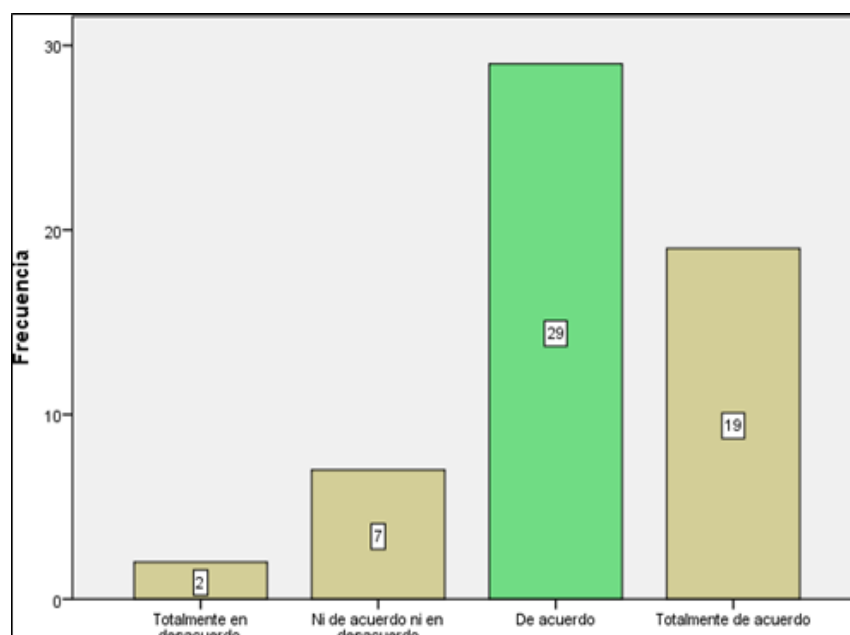


Figura 10. Número de no conformidades habidas en el ejercicio.

En la tabla 14 y figura 10 se determinó que, de los 57 TC encuestados, 2 están en desacuerdo, 7 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 329 de acuerdo y 19 totalmente de acuerdo en el número de no conformidades habidas en el ejercicio.

Tabla 15. *Estadística de la pregunta N° 11.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	3	5	8,8	8,8	12,3
	4	27	47,4	47,4	59,6
	5	23	40,4	40,4	100,0
Total		57	100,0	100,0	

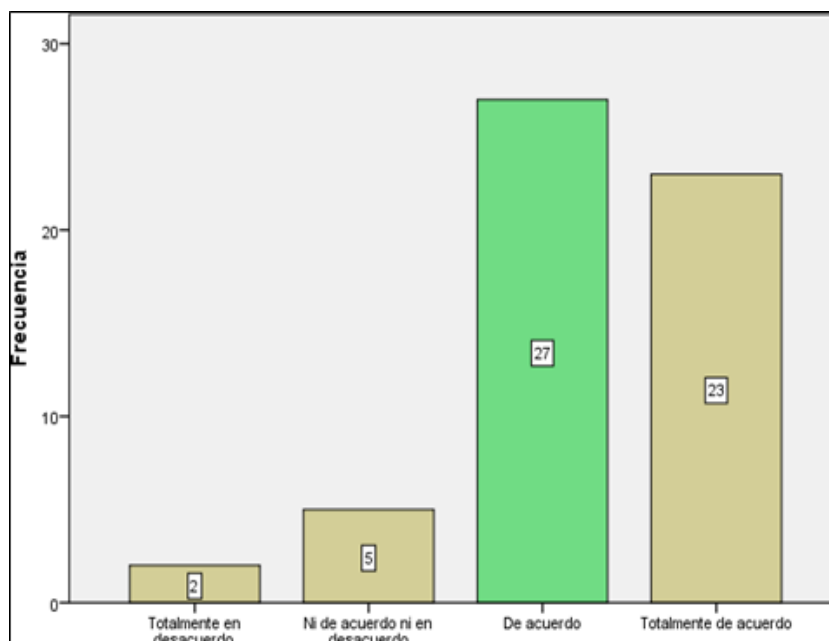


Figura 11. *Número de quejas de clientes.*

En la tabla 15 y figura 11 se mostró que, de los 57 TC encuestados, 2 están totalmente en desacuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 23 totalmente de acuerdo en el número de quejas de clientes.

Tabla 16. *Estadística de la pregunta N° 12.*

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,8	1,8	1,8
	2	1	1,8	1,8	3,5
	3	11	19,3	19,3	22,8
	4	24	42,1	42,1	64,9
	5	20	35,1	35,1	100,0
Total		57	100,0	100,0	

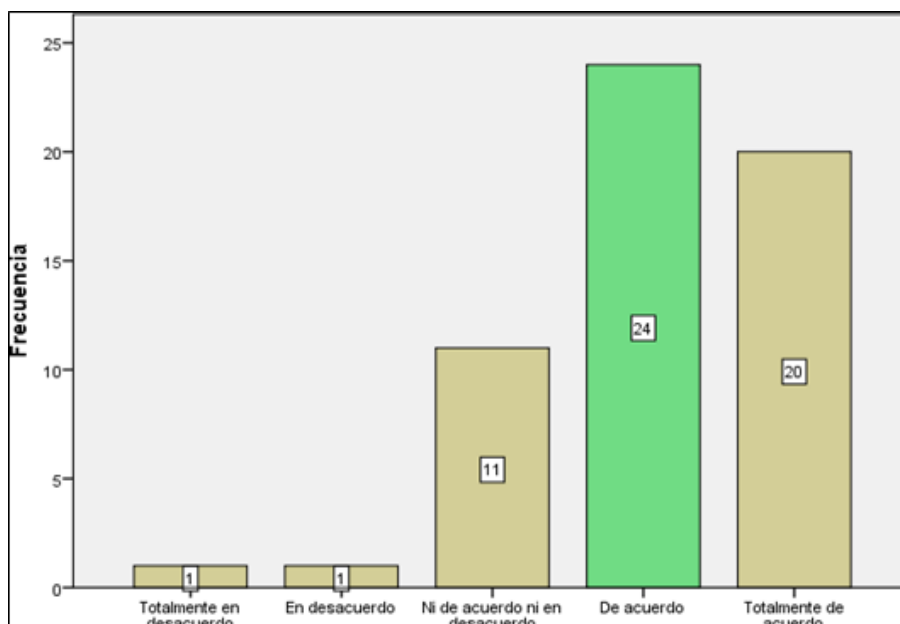


Figura 12. *Metas.*

En la tabla 16 y figura 12 se pudo evidenciar que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Calidad de servicio

Dimensión Atención al cliente

Tabla 17. Estadística de la pregunta N° 13.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7,0	7,0
	De acuerdo	27	47,4	54,4
	Totalmente de acuerdo	26	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

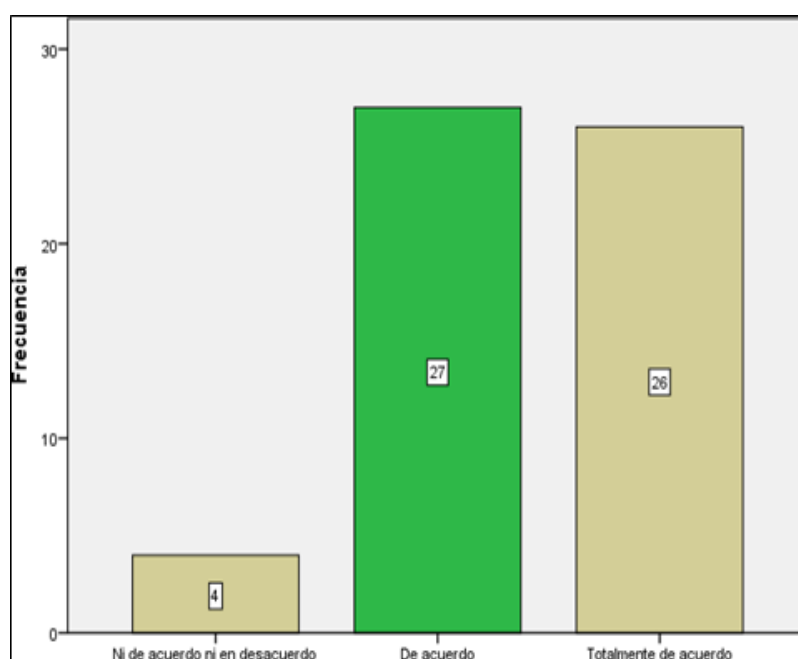


Figura 13. Existencia de objetivos académicos.

En la tabla 17 y figura 13 se examinó que, de los 57 TC encuestados, 4 están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27 de acuerdo y 26 totalmente de acuerdo con la existencia de objetivos académicos.

Tabla 18. *Estadística de la pregunta N° 14.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	15,8
	De acuerdo	32	56,1	71,9
	Totalmente de acuerdo	16	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

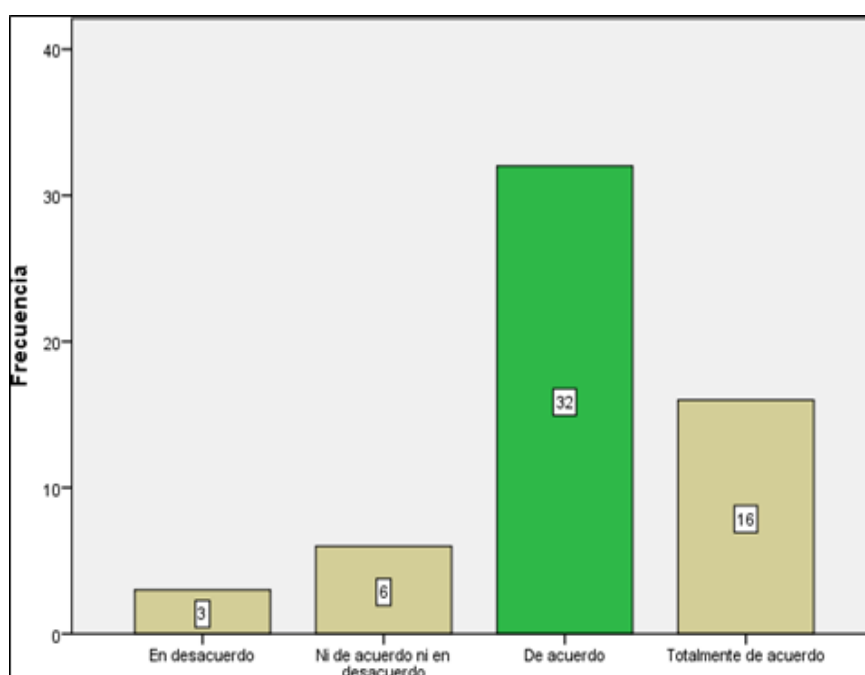


Figura 14. *Oferta educativa con propuesta ofertada.*

En la tabla 18 y figura 14 se expuso que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Dimensión Satisfacción del cliente

Tabla 19. Estadística de la pregunta N° 15.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	14,0
	De acuerdo	33	57,9	71,9
	Totalmente de acuerdo	16	28,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0

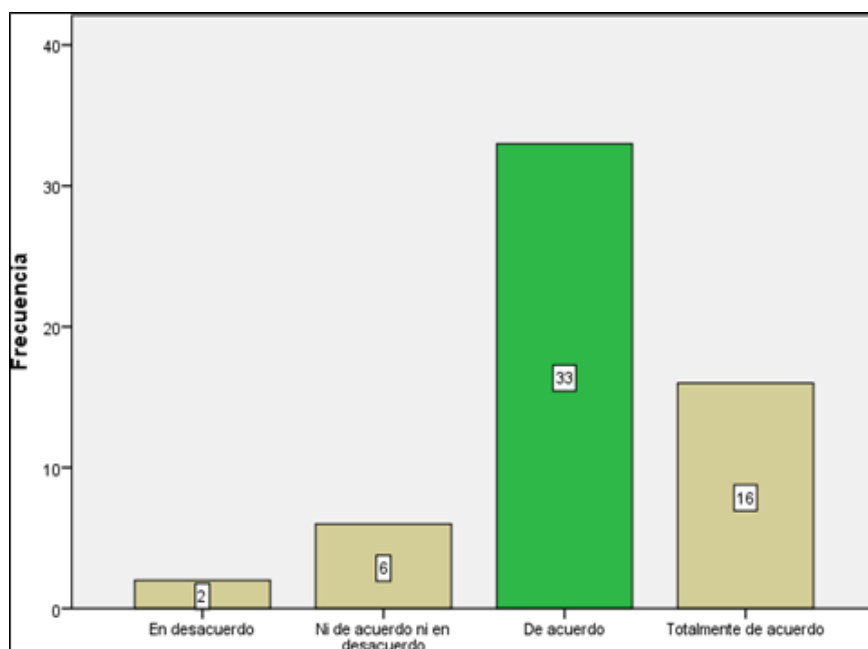


Figura 15. Infraestructura y equipos.

En la tabla 19 y figura 15 se notó que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Tabla 20. Estadística de la pregunta N° 16.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	34	59,6	59,6	59,6
Válido	Totalmente de acuerdo	23	40,4	40,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

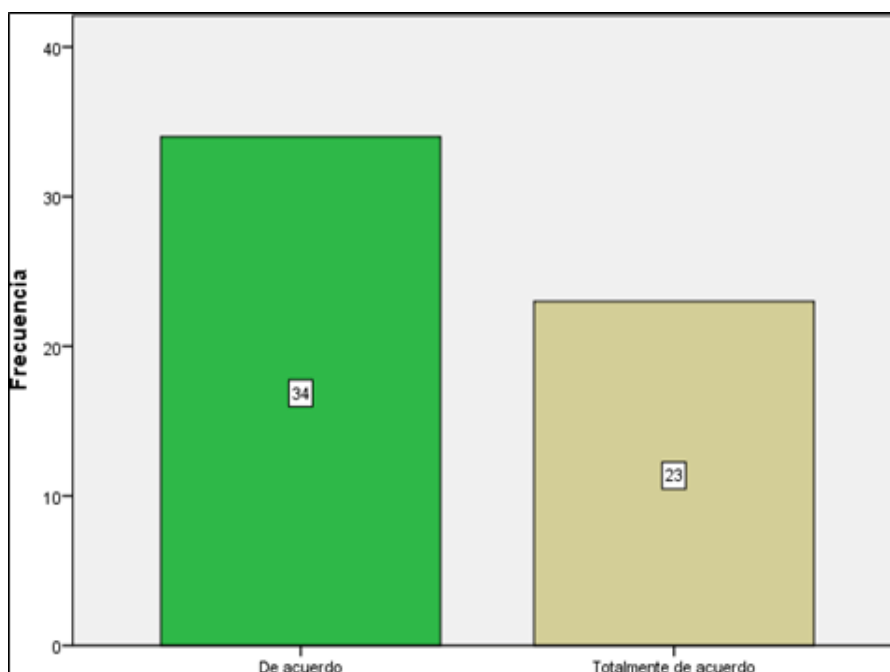


Figura 16. Líneas de investigación.

En la tabla 20 y figura 16 se estableció que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Tabla 21. *Estadística de la pregunta N° 17.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,8	1,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	10,5	12,3
	De acuerdo	32	56,1	68,4
	Totalmente de acuerdo	18	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

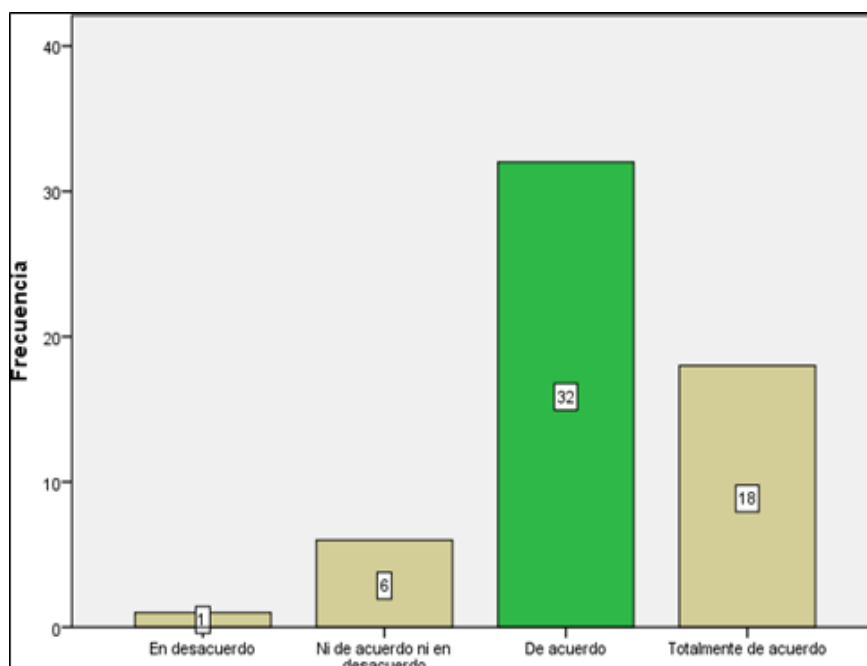


Figura 17. *Personal educativo calificado.*

En la tabla 21 y figura 17 se pudo dar cuenta de que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Tabla 22. Estadística de la pregunta N° 18.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15,8	16,1	16,1
	De acuerdo	22	38,6	39,3	55,4
	Totalmente de acuerdo	25	43,9	44,6	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
	Total	57	100,0		

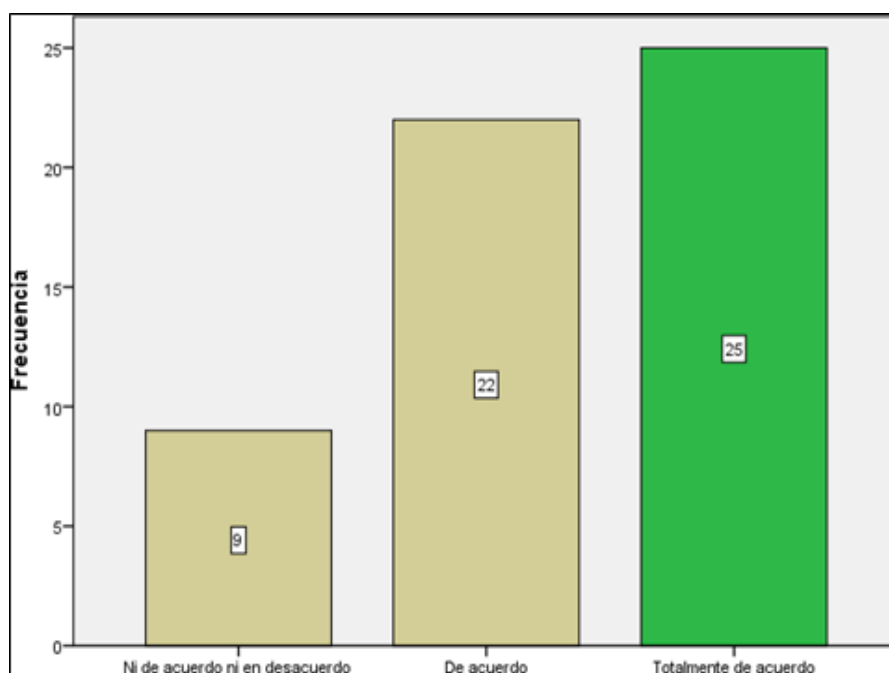


Figura 18. Servicios educacionales complementarios.

En la tabla 22 y figura 18 se pudo determinar que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Dimensión Competitividad

Tabla 23. Estadística de la pregunta N° 19.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	7,0	7,0	10,5
	De acuerdo	33	57,9	57,9	68,4
	Totalmente de acuerdo	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

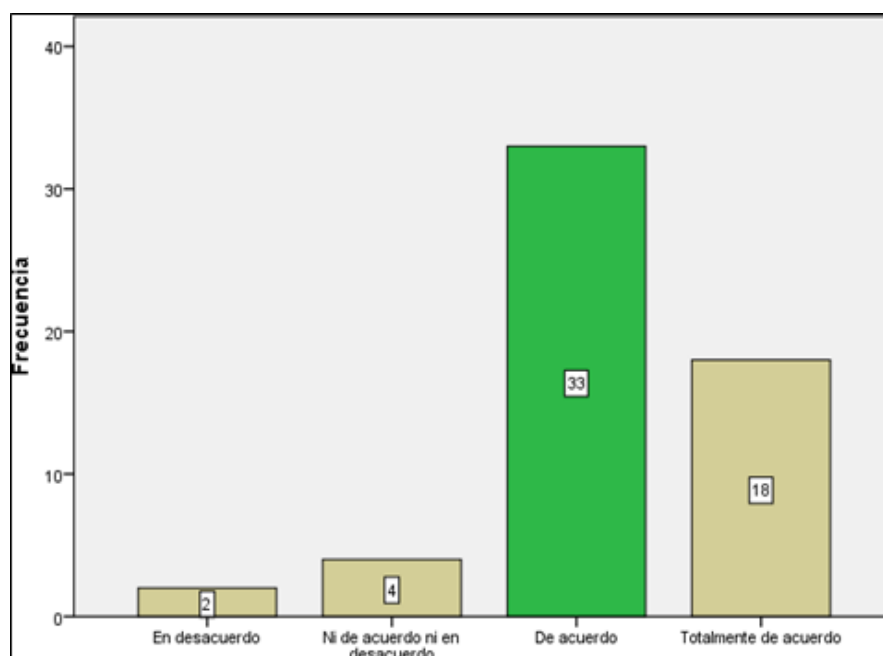


Figura 19. Mecanismos de inserción laboral.

En la tabla 23 y figura 19 se expuso que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Tabla 24. Estadística de la pregunta N° 20.

	Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,5	3,5	7,0
	De acuerdo	24	42,1	42,1	49,1
	Totalmente de acuerdo	29	50,9	50,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

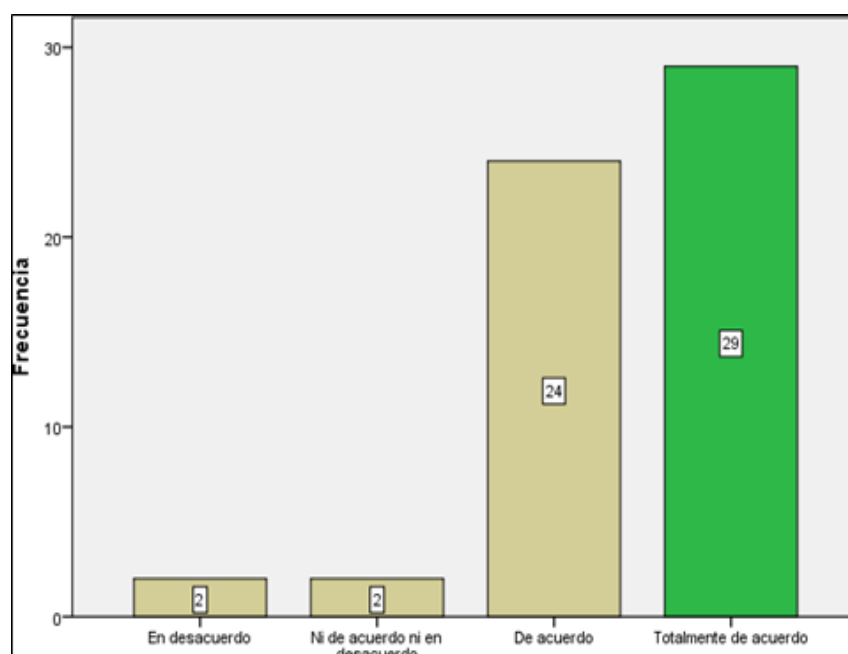


Figura 20. Condiciones básicas de calidad.

En la tabla 24 y figura 20 se pudo observar que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Tabla 25. Estadística de la pregunta N° 21.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8
	En desacuerdo	2	3,5	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,8	7,0
	De acuerdo	19	33,3	40,4
	Totalmente de acuerdo	34	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0

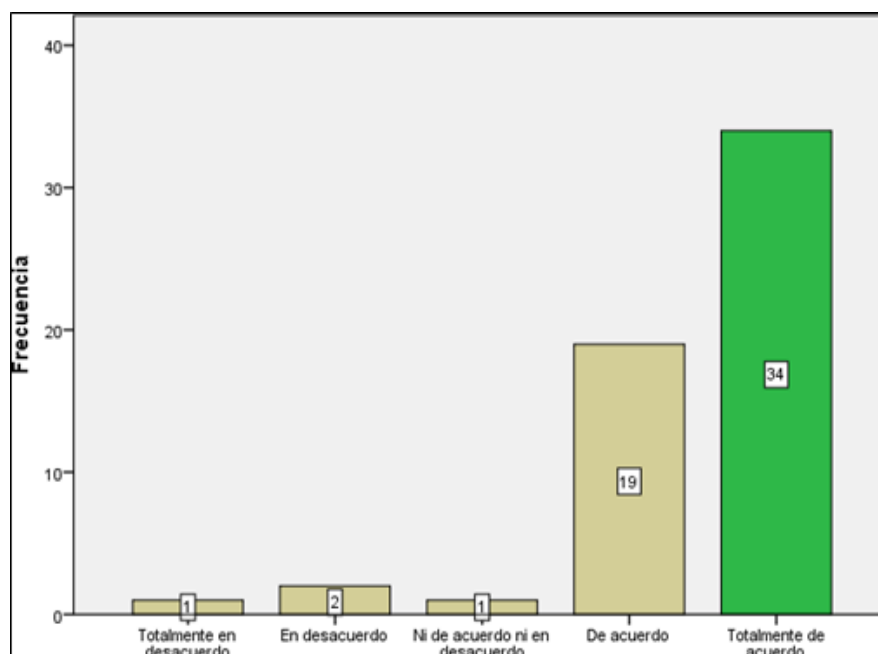


Figura 21. Seguimiento al egresado.

En la tabla 25 y figura 21 se mostró que, de los 57 TC encuestados, 1 está totalmente en desacuerdo, 1 está en desacuerdo, 11 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24 de acuerdo y 20 totalmente de acuerdo con las metas.

Resumen estadístico de las variables

Tabla 26. *Estadísticos descriptivos de las variables.*

		Estadísticos	
		Calidad De Servicio	Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma ISO 9001:2015
N	Válido	57	57
	Perdidos	0	0
	Media	38,3860	49,8947
Error estándar de la media		,52192	,80088
	Mediana	39,0000	50,0000
	Moda	36,00	48,00 ^a
Desviación estándar		3,94042	6,04650
	Varianza	15,527	36,560
	Rango	18,00	27,00
	Mínimo	27,00	33,00
	Máximo	45,00	60,00
	Suma	2188,00	2844,00

Nota. a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

La tendencia central para la variable independiente “implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015” es de 49.89 y para la variable

dependiente “calidad de servicio” es de 38.39 notándose una alta aceptación del factor de la variable independiente sobre su impacto sobre la dependiente.

4.8.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

En este acápite se usó la prueba de normalidad para saber qué tipo de prueba utilizar en la contrastación de hipótesis, verificando la normalidad o no en la distribución de los datos por medio del estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Para determinar si hubo o no normalidad en los datos se tuvo en cuenta el nivel de significancia para dicha decisión.

Tabla 27. *Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Implantación del sistema de gestión de calidad	,265	365	,079
Calidad de servicio	,245	365	,069

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba mostrada en la tabla 27 se observan valores de 0,265 y 0,245, y niveles de confianza de 0,079 y 0,069, respectivamente los cuales son mayores al 0,05, el cual quiere decir que tiene distribución normal. Por ello se usó una prueba paramétrica y como la intención del estudio fue medir la incidencia entre las variables se determinó usar la prueba

de regresión logística ordinal.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe influencia estadísticamente significativa de la implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Ho: No existe influencia estadísticamente significativa de la implantación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 28. *Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	506,503			
Final	55,586	379,856	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 28 se muestra la variable dependiente calidad de servicio y la independiente implantación del sistema de gestión de calidad, obteniendo el valor significativo: (p-valor: $0.000 < = 0.05$), por lo tanto, se acepta hipótesis en estudio.

Tabla 29. *Pseudo coeficiente entre la implantación del sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio.*

Pseudo R Cuadrado	
Cox y Snell	,421
Nagelkerke	,435
McFadden	,398

Función de enlace: Logit.

En la tabla 29 se puede observar que el 43.5% de la variabilidad de la variable dependiente (calidad de servicio) es explicado por el modelo de la variable independiente implantación del sistema de gestión de calidad con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 30. *Estimación de parámetros de la implantación del sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio.*

		Intervalo de confianza al 95%				
		Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad de servicio = Totalmente en desacuerdo]	6748,395	1	,000	-30,656	-29,228
	[Calidad de servicio = En desacuerdo]	160,230	1	,000	-7,848	-5,744
	[Calidad de servicio = A veces]	110,227	1	,000	-5,314	-3,642
	[Calidad de servicio = De acuerdo]	30,581	1	,000	-1,970	-,939
	[Calidad de servicio = Totalmente De acuerdo]	28,321	1	,000	-1,810	-,589
Ubicación	[Implantación del sistema de gestión de calidad = Totalmente en desacuerdo]	432,284	1	,000	-29,488	-23,741
	[Implantación del sistema de gestión de calidad = En desacuerdo]	.	1	.	-28,311	-28,311
	[Implantación del sistema de gestión de calidad = A veces]	97,965	1	,000	-5,300	-3,548
	[Implantación del sistema de gestión de calidad = De acuerdo]	16,365	1	,000	-2,308	-,857
	[Implantación del sistema de gestión de calidad = Totalmente de acuerdo]	.	0	.	.	.

La tabla 30 muestra que la implantación del sistema de gestión de calidad influye de forma estadísticamente significativa en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, ya que el puntaje Wald es de 16,365 superior a 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia lo cual lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

Hipótesis específica 1

H1: Existe influencia estadísticamente significativa del compromiso con la administración y liderazgo en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H0: No existe influencia estadísticamente significativa del compromiso con la administración y liderazgo en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 31. *Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	356,357			
Final	124,706	452,651	3	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 31 se muestra la dimensión compromiso con la administración y liderazgo y la calidad de servicio, obteniendo el valor significativo: (p-valor: $0.000 < \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta hipótesis en estudio.

Tabla 32. *Pseudo coeficiente entre la dimensión compromiso con la administración y liderazgo y la calidad de servicio.*

Pseudo R Cuadrado	
Cox y Snell	,420
Nagelkerke	,508
McFadden	,431
Función de enlace: Logit.	

En la tabla 32 se puede observar que el 50,8% de la variabilidad de la calidad de servicio es explicado por el modelo de la dimensión compromiso con la administración y liderazgo en los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

La tabla 33 muestra que la dimensión compromiso con la administración y liderazgo influye de forma estadísticamente significativa en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, ya que el puntaje Wald es de 10,507 superior a 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia lo cual lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

Tabla 33. *Estimación de parámetros de la dimensión compromiso con la administración y liderazgo y la variable calidad de servicio.*

		Intervalo de confianza al 95%				
		Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad de servicio = Totalmente en desacuerdo]	210,510	1	,000	-10,583	-8,064
	[Calidad de servicio = En desacuerdo]	138,689	1	,000	-7,240	-5,174
	[Calidad de servicio = A veces]	90,503	1	,000	-5,594	-3,683
	[Calidad de servicio = De acuerdo]	21,394	1	,000	-2,400	-,971
	[Calidad de servicio = Totalmente De acuerdo]	19,511	1	,000	-1,003	-,752
Ubicación	[Compromiso con la administración y liderazgo = Totalmente en desacuerdo]	149,838	1	,000	-8,527	-6,173
	[Compromiso con la administración y liderazgo = En desacuerdo]	113,537	1	,000	-7,576	-5,222
	[Compromiso con la administración y liderazgo = A veces]	74,337	1	,000	-5,374	-3,383
	[Compromiso con la administración y liderazgo = De acuerdo]	10,507	1	,001	-2,177	-,536
	[Compromiso con la administración y liderazgo = Totalmente de acuerdo]	.	0	.	.	.

Hipótesis específica 2

H1: Existe influencia estadísticamente significativa del enfoque en el cliente en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H0: No existe influencia estadísticamente significativa del enfoque en el cliente en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 34. *Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	498,57			
Final	,000	498,57	4	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 35 se muestra la dimensión enfoque en el cliente y la calidad de servicio, obteniendo el valor significativo: (p-valor: $0.000 < = 0.05$), por lo tanto, se acepta hipótesis en estudio.

Tabla 35. *Pseudo coeficiente entre la dimensión enfoque en el cliente y la calidad de servicio.*

Pseudo R Cuadrado	
Cox y Snell	,781
Nagelkerke	,824
McFadden	,548

Función de enlace: Logit.

En la tabla 35 se puede observar que el 82,4% de la variabilidad de la calidad de servicio es explicado por el modelo de la dimensión enfoque en el cliente en los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 36. *Estimación de parámetros de la dimensión enfoque en el cliente y la variable calidad de servicio.*

		Intervalo de confianza al 95%				
		Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad de servicio = Totalmente en desacuerdo]	,000	1	,984	-4264,376	4179,251
	[Calidad de servicio = En desacuerdo]	152,789	1	,000	-7,713	-5,602
	[Calidad de servicio = A veces]	101,017	1	,000	-5,207	-3,508
	[Calidad de servicio = De acuerdo]	27,785	1	,000	-2,600	-1,190
	[Calidad de servicio = Totalmente De acuerdo]	25,511	1	,000	-1,057	-,777
Ubicación	[Administración y liderazgo = Totalmente en desacuerdo]	,000	1	,985	-4263,095	4180,532
	[Administración y liderazgo = En desacuerdo]	,000	1	,987	-2972,462	2923,292
	[Administración y liderazgo = A veces]	83,876	1	,000	-4,950	-3,205
	[Administración y liderazgo = De acuerdo]	19,857	1	,000	-2,780	-1,081
	[Administración y liderazgo = Totalmente de acuerdo]	.	0	.	.	.

La tabla 36 muestra que la dimensión enfoque en el cliente influye de forma estadísticamente significativa en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, ya que el puntaje Wald es de 19,857 superior a 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia lo cual lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

Hipótesis específica 3

H1: Existe influencia estadísticamente significativa de los sistemas de auditorías de la calidad en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

H0: No existe influencia estadísticamente significativa de los sistemas de auditorías de la calidad en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 37. *Información de ajuste de los modelos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	547,210			
Final	74,275	466,174	4	,000

Función de enlace: Logit.

En la tabla 38 se muestra la dimensión sistemas de auditorías y la calidad de servicio, obteniendo el valor significativo: (p-valor: $0.000 < = 0.05$), por lo tanto, se acepta hipótesis en estudio.

Tabla 38. *Pseudo coeficiente entre la dimensión sistemas de auditorías y la calidad de servicio.*

Pseudo R Cuadrado	
Cox y Snell	,544
Nagelkerke	,689
McFadden	,477

Función de enlace: Logit.

En la tabla 38 se puede observar que el 68,9% de la variabilidad de la calidad de servicio es explicado por el modelo de la dimensión sistemas de auditorías en los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Tabla 39. *Estimación de parámetros de la dimensión sistemas de auditorías y la variable calidad de servicio.*

		Intervalo de confianza al 95%				
		Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad de servicio = Totalmente en desacuerdo]	7379,360	1	,000	-30,248	-28,899
	[Calidad de servicio = En desacuerdo]	163,753	1	,000	-7,883	-5,789
	[Calidad de servicio = A veces]	112,191	1	,000	-5,422	-3,729
	[Calidad de servicio = De acuerdo]	31,798	1	,000	-1,993	-,965
	[Calidad de servicio = Totalmente De acuerdo]	33,641	1	,000	-1,064	-,371
Ubicación	[Sistemas de auditorías = Totalmente en desacuerdo]	.	1	.	-27,887	-27,887
	[Sistemas de auditorías = En desacuerdo]	122,713	1	,000	-7,514	-5,255
	[Sistemas de auditorías = A veces]	82,343	1	,000	-5,032	-3,244
	[Sistemas de auditorías = De acuerdo]	20,701	1	,000	-2,429	-,967
	[Sistemas de auditorías = Totalmente de acuerdo]	.	0	.	.	.

La tabla 39 muestra que la dimensión sistemas de auditorías influye de forma estadísticamente significativa en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, ya que el puntaje Wald es de 20,701 superior a 4 que viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia lo cual lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

4.9. Discusión

Actualmente, son muchas las organizaciones que han implementado un sistema de gestión de calidad, y el sector educativo no ha sido una excepción. Los sistemas de gestión de calidad presentan diversas ventajas debido a que sugieren el cumplimiento de una

serie de normas y reglas aprobadas internacionalmente con el fin de mejorar los procesos internos y, en consecuencia, definir los parámetros de calidad que moderan en las diversas áreas dentro de la organización, siempre encaminados a la satisfacción del cliente. A nivel educativo, la calidad se refiere al nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para afrontar los desafíos del desarrollo humano, ejercer su derecho a la ciudadanía, así como también, la continuidad en el aprendizaje a lo largo de su vida, conforme especifica la Ley General de Educación 28044.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la muestra de estudio está a favor de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución universitaria. Esto refuerza los hallazgos de Vesga (2013), quien concluye que los mismos resultan muy relevante para las IES debido a que permiten desarrollar los términos apropiados de calidad que satisfagan la demanda formativa integral de los docentes universitarios, otorgando importancia a las necesidades de la sociedad actual, así como el cumplimiento de los estándares educativos.

De igual manera, en la presente investigación se determinó que el 30% y el 22% están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con el liderazgo dentro de la institución como dimensión medular de la implementación del sistema de gestión de calidad. Investigaciones como la de Martínez (2021), en la cual se analiza la implementación de como un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su influencia en el seguimiento al desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Comunidad Teológica del Perú, el 16% de la muestra de estudio estuvo de acuerdo en que siempre ha

existido liderazgo y el 24% consideró que casi siempre ha existido liderazgo dentro de la institución. El mismo autor presentó entre sus hallazgos que el 12% de la muestra de estudio consideró que siempre se ha analizado el compromiso del personal y el 32% piensa que casi siempre se analiza el compromiso en la institución.

Respecto a la dimensión enfoque al cliente, el 25% y 13% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los procesos para impactar al servicio del cliente. En contraste, Martínez (2021) encontró en su estudio que el 40% de la muestra indicó que siempre se analiza el enfoque al cliente (estudiante), y un 28% de la población que casi siempre se analiza el enfoque al cliente.

Por su parte, en respuesta al objetivo general de la investigación se encontró una influencia estadísticamente significativa de la implementación del sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, con un puntaje Wald de 16,365 (superior a 4). Resultados similares se han encontrado en otros estudios como el de Gutiérrez (2021) quien aborda la influencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en los servicios de una clínica del Perú, el autor encontró una correlación alta, positiva y estadísticamente significativa con un coeficiente de Spearman de 0,843 entre las variables.

En relación con la primera hipótesis de investigación, se encontró una influencia estadísticamente significativa del compromiso con la administración y liderazgo en la calidad de servicio con los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018. Por su parte, Ordinola (2019) llevó a cabo una investigación

sobre el liderazgo directivo y la calidad de servicio en instituciones educativas del Perú, el autor encontró una correlación estadísticamente significativa entre las variables con un coeficiente de Spearman de 0,958.

4.10. Conclusiones

Luego de haber aplicado los instrumentos de investigación y haber procesado y analizado los resultados obtenidos mediante la estadística inferencial, se concluye lo siguiente:

1. Existe una influencia estadísticamente significativa de la Implantación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, se obtuvo un puntaje Wald de 16,365 superior a 4 (punto de corte) para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia ($p\text{-valor: } 0.000 < = 0.05$), lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

2. Existe una influencia estadísticamente significativa del compromiso con la administración y liderazgo en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, se obtuvo un puntaje Wald de 10,507 superior a 4 (punto de corte) para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia ($p\text{-valor: } 0.000 < = 0.05$), lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

3. Existe una influencia estadísticamente significativa del enfoque en el cliente en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, se obtuvo un puntaje Wald de 19,857 superior a 4 (punto de corte) para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia ($p\text{-valor: } 0.000 < = 0.05$), lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

4. Existe una influencia estadísticamente significativa del sistema de auditoría en la calidad de servicio con los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, se obtuvo un puntaje Wald de 20,701 superior a 4 (punto de corte) para el modelo de análisis y reforzado por el nivel de significancia ($p\text{-valor: } 0.000 < = 0.05$), lleva a que la hipótesis del investigador sea verdadera.

CUESTIONES FINALES DE LA CALIDAD DE SERVICIO BASADA EN NORMAS ISO Y SU PRÁCTICA EN DOCENTES DE UNIVERSIDAD

El contexto actual señala la importancia de buscar mejoras de manera permanente, a través del desarrollo de actividades que logren innovar dentro del ámbito en que son ejecutadas, de forma que se pueda ampliar no solo los conocimientos que abarcan dicha esfera, sino que también logre abarcar otros aspectos, tales como los que se relacionan con la gestión y la comunicación, situación que conlleva a una toma de decisiones pertinente, de forma que pueda construir una capacidad competente de acción que sea capaz de afrontar lo que suceda (Franch y Guerra, 2016).

El panorama de las exigencias de la gente cambia con el paso de los años; es decir, dado el contexto en que se desenvuelve, los procedimientos que solía ejecutar también varían. Entonces, es preciso afrontar dichos procesos de cambio de la manera más eficiente. Las personas manifiestan necesidades en su vida cotidiana, que van desde el ámbito familiar hasta otras instancias, como la sociedad o la educación. Precisamente, debido a las circunstancias a través de las cuales suele movilizarse, necesita de recursos y servicios que promuevan la eficiencia de sus acciones, por lo cual cabe mencionar la urgencia de solicitarlos.

A partir del momento en que las organizaciones se forman, establecen objetivos que estas deben alcanzar; así, esta situación garantiza que los procedimientos que se

lleven a cabo sean eficientes y eficaces, no solo por el bien propio, sino que, en realidad, se trata de visualizar las diversas perspectivas, de tal forma que actúen en favor de la sociedad y, evidentemente, del público al cual se dirigen.

Por otro lado, se puede señalar que las personas expresan diversos intereses, los cuales suelen influir en cuanto a las exigencias que manifiestan; frente a esta situación compleja, es necesario saber de ellas para conocer la manera más adecuada en la cual se deben afrontar las circunstancias que corresponden al entendimiento de lo que realmente se desea ofrecer a los usuarios del producto o servicio determinados.

Asimismo, se entiende que la calidad de los servicios que son dirigidos hacia el consumidor debe ser cumplida de manera constante por cada una de las entidades que se encargan de producirlas, debido a que forman parte de las exigencias que el público solicita; por lo tanto, estas no deben escatimar esfuerzos en obtener todo lo que se requiere para compensar lo que se les pide, a pesar de que se presenten circunstancias que resulten complicadas o incluso cuando la estructura o tamaño parezcan ser difíciles de afrontar.

En realidad, se trata de que las instituciones brinden una imagen de capacidad y habilidad, de modo que los usuarios las vean como entidades que manifiestan un compromiso hacia ellos y, así, puedan expresar que se trata de instituciones en las que se puede confiar, debido a su actuación frente a los diversos contextos que puedan

presentarse. Esta situación permite establecer la imagen de la organización hasta llegar a consolidarse, incluso, como el ideal de empresa que es capaz de cumplir con todos los requisitos que los usuarios determinan (Peralta, Campaña y Morales, 2019).

En relación con los servicios, se puede decir que poseen un carácter intangible, debido a que se encuentran conformados por información, ideas y nociones en general, las cuales funcionan a través de prácticas que responden a las demandas de las personas que los solicitan; sin embargo, de acuerdo con lo señalado por Martín y Díaz (2016), se puede decir que los servicios se encuentran sujetos a una especie de mezcla entre ellos y los bienes, dado que son capaces de incorporar elementos que contribuyen con una ejecución más eficiente de los servicios.

Por otro lado, es importante mencionar que la educación es una finalidad que le compete no solo a las personas que se encuentran inmersas en dicho contexto en un momento determinado, sino también es un compromiso de la sociedad, debido a que se trata de un derecho fundamental con la que toda persona cuenta. Entonces, es importante que esta se lleve a cabo de manera adecuada, puesto que forma parte esencial de su formación no solo en el ámbito de la ampliación de sus conocimientos, sino también en la consolidación de su aspecto integral.

Ahora bien, las instituciones de índole educativa se encuentran inmersas en el afianzamiento de la calidad, debido a que se trata de una situación que implica la responsabilidad de cada uno de sus componentes en cuanto al alcance de lineamientos

que sean capaces de fomentar, a su vez, el surgimiento de medios necesarios para que los estudiantes puedan contar con instrumentos que procuren su desarrollo eficiente en el nivel educativo. De esta manera, se cuenta con la determinación del logro de procesos que puedan traspasar, inclusive, la esfera de la educación hasta llegar al ámbito de la vida cotidiana, donde los aprendizajes adquiridos resultan, muchas veces, útiles para la resolución de conflictos que suelen ocurrir con frecuencia.

La realidad refleja el panorama a través del cual se determina la urgencia de contar con un ámbito educativo que se comprometa con cada uno de los actores que se desenvuelven en dicha esfera; es así como se puede resaltar que los estudiantes merecen recibir una educación de nivel óptimo, que se adecúe con las necesidades que la sociedad manifiesta. Así, una de las cuestiones que le compete a la educación superior consiste en afianzar los aspectos relacionados con el alcance de un grado de excelencia, a partir del cual pueda lograr asegurar su inserción dentro del ámbito laboral, donde se desarrolle de manera competente y que actúe, asimismo, de acuerdo con los requerimientos que la sociedad espera de los profesionales que egresan de cada una de las instituciones de educación superior. Por ende, toda organización educativa forma parte de un compromiso indispensable que va más allá de las aulas.

Resulta oportuno mencionar que, dentro de la labor que las instituciones educativas ejercen se considera el papel que desarrollan los docentes como parte trascendental de la educación. Entonces, es comprensible que estos deban asumir perspectivas que den cuenta de la labor esencial que cumplen dentro de dicho ámbito, por lo cual, no basta

solo con que se dediquen a la transmisión de datos, sino que, en realidad, deben velar por el carácter formativo de los estudiantes. De esta manera, el docente es visto como un actor que trabaja de forma pertinente en función de que los estudiantes alcancen la educación por cuenta propia para que, así, sean capaces de comprender la magnitud y la seriedad con la cual deben afrontar su propia educación.

Otro ámbito que resulta esencial dentro del logro de la calidad educativa forma parte de la gestión con la cual es sostenida cada una de las instituciones que se desempeñan en dicho ámbito, debido a que la calidad, al fin y al cabo, forma parte del paradigma de toda organización. Asimismo, emplea el progreso como una vía hacia el alcance de la excelencia, de tal modo que tanto la entidad como sus colaboradores formen parte de dicho camino. También, se puede realzar el carácter necesario de la institución, puesto que representa una senda a través de la cual se puede responder al cumplimiento de las expectativas que cada uno de los beneficiarios de la educación mantiene, como son los compromisos, recursos humanos, la preparación constante de sus colaboradores, el ámbito tecnológico, el trabajo en equipo y la organización en general. De esta manera, se puede garantizar que cada una de las experiencias de los usuarios de la educación pueda verse satisfecha en todos sus aspectos (García, Juárez y Salgado, 2018).

Frente a las afirmaciones sostenidas, cabe mencionar la importancia de contar con normas capaces de regular las actividades que las instituciones contemplan con frecuencia en su organización, de forma que estas puedan ser reguladas y encaminadas

hacia el alcance de una calidad óptima en el ámbito educativo, que dé cumplimiento a lo que la sociedad exige como parte de lo que necesita para lograr un crecimiento equilibrado, por medio de profesionales que sean capaces de laborar con eficiencia.

De esta manera, fue establecida la familia de normas ISO 9000 y, dentro de ellas, las que corresponden a 9001, las cuales han brindado la garantía y confianza que representa su capacidad para determinar los lineamientos que son capaces de regular productos y servicios de calidad, de modo que el desarrollo mundial pueda llevarse a cabo de manera coherente y productiva (Franch y Guerra, 2016).

Por lo tanto, se realza la importancia de tomar en cuenta el contexto educativo y los procedimientos que se desarrollan dentro de él, dado que estos son capaces de contribuir con su fortalecimiento, a partir del alcance de la calidad relacionada con dicho ámbito. Así, se considera esencial que cada uno de los actores que se desenvuelven en ese entorno asuman un compromiso por medio del cual se pueda garantizar una educación de nivel óptimo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzata-Ibáñez, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Ciencias económicas y empresariales*, 3, 72-83. http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Ávila, K. (2020). Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Agua Primaveral LTDA de la ciudad de Neiva, [trabajo de titulación, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/28223>
- Cordero, J. y Nuñez, R. (2020). Diseño de sistema de gestión de calidad según ISO 21001:2018 para mejora continua en programa de ingeniería industrial, [tesis de titulación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL http://200.37.102.150/bitstream/USIL/10547/1/2020_Cordero%20L%c3%b3pez.pdf
- De Salas, Y. (2019). Práctica en las líneas de investigación y su importancia para la

Educación Universitaria. *Revista Scientific*, 4(14), 328-346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7165524>

Durón-De Luna, A., Aguirre-Tellez, W. M., Estrada-Navarrete, J. M. y Muñoz-Días, I. (2019). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México. *Revista de Educación Técnica*, 3(9), 8-16. http://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Educacion_Tecnica/vol3num9/Revista_de_Educaci%C3%B3n_T%C3%A9cnica_V3_N9.pdf#page=16

Escamilla, M, L., Guzmán, R. M., Mejía, E. A. y Robleis, K. A. Resúmenes, mapas o diagramas de aplicación del conocimiento. *Educación y Salud Boletín Científico de la Salud de ICSA*, 4(8). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/277>

Fontalvo, J. T. y De la Hoz, E.J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana. *Formación universitaria*, 11 (1), 35-44. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext

Franch, K. y Guerra, C. (2016). Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional. *Cofin Habana*, 10(2), 29-54. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002&lng=es&tlng=es

- García, A. (2018). Estandarización de procedimientos para la rectificación de las normas ISO y OHSAS, [tesis de titulación, Instituto Tecnológico de Colima]. Repositorio Institucional Dspace. <https://dspace.colima.tecnm.mx/handle/123456789/1188>
- García, C., Castillo, J. A. y Salinas, I. M. (2017). El seguimiento a egresados como orientación profesional para estudiantes y aspirante a las carreras de ingeniería. *Revista Cubana Educación Superior*, (3), 63-73. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v36n3/rces06317.pdf>
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=pt
- Gutiérrez, L. (2021). Influencia del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001 en los servicios de la clínica CEMSO S.A.C, Ate 2021. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73010/Gutierrez_RLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6º Ed., McGraw Hill: México.
- Laiton, L. (2019). Diseño de la documentación para el sistema de gestión de calidad en la empresa Comsila SAS basado en la norma NTC ISO 9001:2015, [tesis de licenciatura, Universitaria Agustiniana]. Repositorio

Institucional UNIAGUSTINIANA. <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1040>

Lemaitre, J. M., Aguilera, R. Dibbern, A. Hayte. C., Muga, Alfondo. y Téllez. J. (2018). La educación superior como parte del sistema educativo de América Latina y Calidad y aseguramiento de la Calidad. <http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/290>

Leveau H., Chávez, J. y Geng, L. (2018). Nivel educativo del docente y su influencia en la calidad de la enseñanza universitaria, Universidad Alas Peruanas. *Revista Médica Panacea*, 7(1), 28-33. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/38>

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Martínez, R. (2021). Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano. *Horizontes*, 5(19), 634-649. DOI: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.224>

Martínez-Chairez, G. I., Guevara-Araiza, A. y Valles-Omelas, M. M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>

- Meléndez, A. (2017). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015, [tesis de licenciamiento, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional PUCP. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>
- Molina, L. E., Pacheco, E. N. y Roquet, N. J. (2018). La satisfacción del cliente. Una mirada a la calidad de la educación desde la educación a distancia en instituciones de educación universitaria. *Revista Científico-Educaciones de la provincia de Granma*, 14(4), 85-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759777>
- Morán E. (2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. Espirales. *Revista Multidisciplinaria de Investigación*. (9), 82-105. <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168>
- Nares, M. L., Velasco, I. J., Gutiérrez, S. L. y Martínez, L. J. (2017). Formación y Capacitación Docente, su impacto en la Calidad Educativa de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Educateconciencia*, 13(14), 92-110. <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/167>
- Ordinola, D. (2019). Liderazgo educativo y calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del cercado de Sullana, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

handle/20.500.12692/47846

- Peralta, L., Campaña, P. y Morales, G. (2019). Aproximación Teórica a la Gestión de Calidad en los Servicios. *Revista De Investigación Formativa: Innovación Y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 1(1), 1-8. <http://ojstest.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/146>
- Rocha, M. (2018). Estrategias de seguimiento al egresado de la carrera de medicina, una alternativa para mejorar la calidad. Cuba Salud. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sfdx4usIwgUJ:convencionsalud2018.sld.cu/index.php/convencionsalud/2018/paper/download/1676/660+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Rodríguez, N., Barrios, N. y Tristá, B. (2018). Aseguramiento de la calidad educacional en las universidades de América Latina. *Revista médica de Santiago de Cuba*, 22 (8), 816-824. <http://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/2172/html>
- Sarabia, J. (2020). Auditoría de calidad al proceso de instalación eléctrica aplicando la Norma ISO 9001:2105: empresa SOFRATESA-SOFTSA, Guayaquil – Guayas. Años 2018, [tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo] Repositorio Institucional ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14025>
- Vásquez, J. (2018). Documentación de un sistema de gestión de calidad bajo

la norma NTC-ISO 9001:2015 para empresa gráfica – Nataniel Trujillo Flores [título de licenciatura, Universitaria Agustiniiana]. Repositorio Institucional UNIAGUSTINIANA <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/514/MonroyVasquez-JoseRicardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 2018.

Vélez, L. y Rosero, C. (2018). Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015. <http://192.188.46.193/handle/123456789/61514>

Vesga, J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2). pp. 89-100. Recuperado de: <http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/view/612/412>



EDITORIAL
NAVEGANTE