



Perspectiva teórica sobre los factores de los Sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de visiones educativas (Theoretical perspective on the factors of ISO 9001 Systems that affect the compliance of educational visions)

Eira Maldonado-Mesta¹; Alfonso López Lira-Arjona²
Paula Villalpando-Cadena³

¹Universidad Autónoma de Nuevo León-Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),
eira.maldonadom@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-1613-4842>

²Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),
alfonso.lopezlr@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-3688-2215>

³Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración (México),
paula.villalpandocd@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0001-9177-4607>

Información revisada por pares

Fecha de recepción: 14 de Abril del 2023

Fecha de aceptación: 22 de Mayo del 2023

Fecha de publicación en línea: 31 de Enero del 2024

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.1-453>

Resumen

El propósito de la presente investigación es desarrollar un modelo teórico sobre los factores de gestión institucional de los sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de las visiones educativas de las instituciones de nivel superior. Mediante una revisión sistemática de la literatura, en el período entre 2011 a 2022 y utilizando los términos de búsqueda: gestión institucional, ISO 9001 y educación superior, consultados en las bases de datos de EBSCO, JCR, SCOPUS y Google Académico, se encontró que los factores de gestión institucional implícitos en los sistemas ISO 9001 que podrían contribuir al logro de las visiones educativas son: planeación estratégica, competencias gerenciales de los directivos, compromiso del personal y gestión por procesos. Se pretende que los resultados encontrados sean aplicados en futuras investigaciones para ser corroborados empíricamente.

Palabras claves: Competencias gerenciales, Compromiso del personal, Gestión por procesos, Planeación estratégica, Visiones educativas.
Códigos JEL: I23, J24, M10, M12 y M19

Abstract

The aim of this research is to develop a theoretical model on the management factors of ISO 9001 systems that affect the compliance of the educational visions of Higher Education Institutions. Through a systematic review of the literature, in the period between 2011 and 2022 and using the search terms: institutional management, ISO 9001 and higher education, consulted in the EBSCO, JCR, SCOPUS and Google Scholar databases, it was found that the institutional management factors implicit in ISO 9001 systems that could contribute to the achievement of educational visions are: strategic planning, managerial competences, employee commitment and process management. It is intended that the results found be applied in future research.

Keywords: Managerial competences, Employee commitment, Process management, Strategic planning, Educational visions.
JEL Code: I23, J24, M10, M12 y M19

Introducción

Toda persona tiene derecho a la educación; la educación brinda a los individuos las capacidades, conocimientos y herramientas necesarias para afrontar los desafíos que se les presenten en su proyecto de vida; asimismo, les permite contribuir con su sociedad, economía y cultura para consolidar la paz, suprimir la pobreza e inducir al desarrollo sostenible (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2023).

A nivel mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) es el único organismo internacional de la Organización de las Naciones Unidas que tiene como precepto abarcar todos los aspectos de la educación. La UNESCO considera que el acceso a la educación debe ir acompañado de la calidad. Lo anterior se pone de manifiesto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible no. 4 Educación de calidad de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible declarado por la Organización de las Naciones Unidas en septiembre del año 2015; dicho objetivo establece: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (UNESCO, 2023).

Atendiendo los criterios internacionales, en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 de México se establece como el objetivo 2.2 garantizar el derecho a la educación laica, gratuita, incluyente, pertinente y de calidad en todos los tipos, niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional y para todas las personas (Presidencia de la República, Plan Nacional de Desarrollo, 2019). Es oportuno precisar que en México el Sistema Educativo Nacional está conformado por los tipos de educación: básico, medio-superior y superior.

Con respecto a los ciudadanos egresados del nivel educativo superior, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) señala que son más productivos, es más probable que trabajen en la economía formal, obtengan un ingreso más alto y participen más en procesos políticos y sociales del país; por las consideraciones establecidas, se asume la importancia de incrementar el acceso equitativo de los mexicanos a una educación superior de mejor calidad (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES], 2018). De acuerdo con lo anteriormente señalado, la presente investigación se centra en la educación del nivel superior; por lo que resulta oportuno describir la situación actual que aguarda la calidad educativa ofertada por las instituciones del nivel superior en México.

Con el objetivo de apoyar a que las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas mejorarán la calidad de sus programas educativos y de los servicios brindados a la comunidad, en México se han creado fondos extraordinarios; como el que formuló en el año 2001 la Secretaría de Educación Pública denominado Programa Integral de Fortalecimiento Institucional, el cual, con el

paso de los años se fue adecuando y para el ejercicio 2020-2021 se denominó Programa de Fortalecimiento a la Excelencia Educativa. El objetivo general de este programa era apoyar a las IES públicas con recursos financieros necesarios para desarrollar sus capacidades académicas y de gestión, a fin de contar con programas educativos evaluables de técnico superior universitario y licenciatura, con calidad reconocida por las instancias responsables de otorgar dicho reconocimiento. Para el logro de este objetivo general, el programa se planteó el objetivo específico: “otorgar apoyos económicos a las IES públicas para que a partir de ejercicios de planeación participativa implementen: 1. Proyectos académicos y 2. Proyectos de gestión” (Secretaría de Gobernación, 2020).

Para acceder a los beneficios de los programas de fortalecimiento las IES públicas buscan lograr el reconocimiento de la calidad de sus programas educativos mediante la acreditación de los mismos por organismos evaluadores de la calidad educativa. Algunos de los organismos evaluadores de la calidad educativa en México son: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C., Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. y Programa Nacional de Posgrado de Calidad del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Solís y Rositas, 2016).

No obstante, los indicadores para el reconocimiento de la calidad de los programas educativos ponen de manifiesto que solamente algunas de las IES están haciendo esfuerzos para mejora de la calidad educativa, y a la fecha no ha sido posible asegurar a todos los estudiantes la realización de sus estudios profesionales en programas educativos mexicanos de buena calidad. Para ejemplificar lo anterior, se cita que, en enero de 2018, las IES activas en el país que ofrecieron estudios de técnico superior universitario y licenciatura estuvo integrado por 2,724 instituciones y sólo 458 contaron con programas acreditados por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. o en el Nivel 1 de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C., lo que representó sólo el 16.8% del total de IES. Al mismo tiempo, de 26,560 programas evaluables, sólo 4,653 tuvieron reconocimiento de calidad, equivalentes al 17.5% del total (ANUIES, 2018).

Por otra parte, con el propósito de dar cumplimiento a los programas de fortalecimiento en cuanto a la gestión, las IES pueden implementar sistemas de gestión como apoyo a sus actividades administrativas con el fin de lograr la simplificación y mejoramiento continuo de sus procesos académicos-administrativos, responder, de manera clara y oportuna, a los criterios establecidos por los organismos que acreditan la calidad de los programas educativos que imparten a sus estudiantes y a mejorar la satisfacción de los empleadores con relación a las competencias adquiridas y desarrolladas por los egresados en el ámbito laboral. Para lograr lo anterior, algunas IES optan por implementar Sistemas de gestión de calidad (SGC) bajo los requerimientos de la norma internacional

ISO 9001-Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos (ISO 9001), estándar voluntario emitido por la Organización Internacional de Normalización (ISO) (Solís y Rositas, 2016).

No obstante, a pesar de las ventajas que los SGC ISO 9001 pueden aportar a las IES para desarrollar sus capacidades de gestión; en el informe publicado por la ISO —al 31 de diciembre del 2021— se aprecia que en México únicamente se han emitido 334 certificados ISO 9001 al sector educativo de un total de 11,751 certificados emitidos a este sector a nivel mundial (International Organization for Standardization [ISO], 2022). La información presentada da muestra de que escasas IES mexicanas están realizando acciones para mejorar su gestión institucional. Tal es el caso de las Universidades Públicas Estatales, puesto que el 90% de las instituciones de este subsistema educativo cuentan con SGC ISO 9001 certificados (Solís, 2018).

En síntesis, ante el panorama que aguarda la calidad educativa del nivel superior en México y aunado a lo establecido en la Declaración de Incheon para la Educación 2030 donde se manifiesta que “si se mantiene los ritmos actuales de avances muchos de los países más rezagados no alcanzarán las nuevas metas en 2030” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2016, p. 25); es necesario realizar cambios estructurales en las instancias requeridas, que permitan una mayor competitividad en el país y con esto aspirar a mejores niveles de desarrollo y bienestar de la población mexicana (ANUIES, 2018). Una de estas instancias son las IES, las cuales deberán enfocar sus visiones educativas en brindar servicios de mayor calidad a todos los ciudadanos, para contribuir a la transformación del país y el bienestar de la población mexicana.

Después de lo anterior expuesto, surge la intención de realizar esta investigación documental como una de las primeras actividades de un proyecto de investigación que tiene el propósito de contribuir a responder a la pregunta ¿cuáles son los factores de gestión institucional, implícitos en los Sistemas ISO 9001, que inciden en el cumplimiento de los objetivos alineados con las visiones educativas declaradas por las IES? Esta investigación podrá ser la base para que las IES realicen las adecuaciones pertinentes en su gestión interna con el propósito de atender los requerimientos actuales en torno a la educación -visión universal de la educación para el año 2030, con lo que se beneficiará tanto la comunidad educativa como la sociedad, al recibir servicios de educación superior de mejor calidad.

Marco teórico

Cumplimiento de las visiones institucionales de la educación superior

a) Teoría y definiciones

Es indiscutible que una gran cantidad de individuos y grupos se encuentran interesados en el

cumplimiento de las visiones educativas de las IES; por tanto, esta variable se puede fundamentar en la Teoría de las Partes Interesadas (TPI). Freeman fue el pionero en utilizar el término stakeholders o partes interesadas para referirse a cualquier persona o grupo de personas que pueden afectar, o es afectado por el logro del propósito de una organización (Freeman, 2004). Con respecto al contexto de la presente investigación, al considerar los desafíos de la educación en las últimas décadas, se ha incrementado la necesidad de las IES de conocer y atender los requerimientos de sus stakeholders, lo cual se ha convertido en un requisito esencial para el desempeño y supervivencia de las IES y relevante para la sociedad en general, al influir en los objetivos de la educación superior, como lo son la calidad de la enseñanza y el desarrollo de proyectos de investigación para beneficio de la sociedad (Langrafe et al., 2020).

Con respecto a la definición del concepto visión, para Contreras et al. (2022) la declaración de la visión “es una proyección que permite a las partes interesadas prever lo que la empresa podría ser y podría lograr” (p. 5). De igual manera, en el contexto educativo la declaración de la visión define el futuro deseado de la institución, el cual se pretende lograr a largo plazo. Define también, cómo la institución quiere ser percibida por la comunidad educativa y por la sociedad. Crear una visión ayuda a la IES a determinar cómo proveerá los servicios educativos en el futuro, qué características tendrá la institución en cada una de sus partes y cómo realizará cada una de sus funciones; asimismo le ayudará a centrar sus recursos en los objetivos vitales de la institución (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2019).

Con base a las definiciones encontradas, es posible definir la visión de las IES de la siguiente manera: Las IES declaran que serán reconocidas en el futuro por brindar servicios educativos con los más altos estándares de calidad con base al cumplimiento de los objetivos institucionales declarados en su plan estratégico, apoyadas con procesos de gestión institucional que respaldan de manera efectiva y eficiente sus actividades sustantivas. La definición propuesta permite medir el logro de la visión educativa mediante el cumplimiento de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo establecidos por la institución. Es oportuno precisar que los objetivos institucionales declarados por las IES se desprenden de los servicios educativos que brindan estas instituciones, y que deben conjugar tres principales funciones: la formación integral, la investigación y el compromiso con la sociedad (Loera et al., 2021).

b) Investigaciones aplicadas

En el estudio realizado por Lynn y Kalay (2015) en donde se exploró el impacto de la claridad de la visión en el desempeño de equipos de trabajo; se aplicó un cuestionario a 75 estudiantes de maestría ejecutiva en un programa de negocios en una Universidad en la región noreste de los Estados Unidos; y a través de un modelado de ecuaciones estructurales con enfoque de mínimos cuadrados

parciales, se encontró que los valores de claridad de la visión ($\beta = 0.476$, $p < 0.01$, $R^2 = 0.19$) son positivos asociados con el desempeño del equipo.

De igual manera, Gulati et al. (2016) evaluaron la relación entre las declaraciones de visión y el desempeño organizacional en 312 hospitales distribuidos en 17 regiones de Estados Unidos. El estudio se realizó examinando la declaración de las visiones de los hospitales y recolectando datos sobre el desempeño de los mismos; el análisis estadístico se realizó con el método de correlación de Pearson; dando como resultado una correlación estadísticamente significativa entre declaraciones de visión y al menos en una de las cuatro medidas de desempeño en 13 de los 17 estados estudiados (Virginia: $\beta 0.472$, $p < 0.05$; Carolina del norte: $\beta 0.483$, $p < 0.05$; entre otros).

Por su parte, Garrigó y Delgado (2019) presentan el trabajo llevado a cabo por una IES cubana durante los años 2016-2017 con el propósito de cumplir la visión institucional declarada para el año 2021. El trabajo se fundamentó en un estudio prospectivo mediante el método de escenarios que les permitió trazar los escenarios hacia el futuro. Durante el tratamiento de las variables identificadas como las que impactan en el trabajo de la universidad en el año 2016, resulta significativo el desplazamiento hacia el año 2021 de la variable SGC y control interno, al pasar de una variable autónoma —variable que no constituyen parte determinante para el futuro del sistema— a una variable de enlace hacia el futuro. El estudio concluye declarando como escenario principal aquel donde ocurren las hipótesis que plantean, entre otros aspectos, lograr el desempeño eficiente y eficaz del SGC y control interno. A partir de este escenario se esbozaron objetivos y acciones estratégicas para garantizar el logro de la visión de la IES en el año 2021.

Implementación de SGC ISO 9001

a) Teoría y definiciones

La Teoría Institucional (TI), desarrollada por DiMaggio y Powell (1983), Meyer y Rowan (1977) entre otros, sugiere que factores sociales y ambientales crean un efecto isomórfico entre las organizaciones mediante la adopción de ciertas tecnologías, prácticas o estructuras de gestión en la búsqueda de su legitimidad (Meyer y Rowan, 1977). De acuerdo con DiMaggio y Powell (1983), el efecto isomórfico proviene de los factores: coercitivo, mimético y normativo. Al mismo tiempo, la TI establece que la homogenización de las organizaciones mediante la adopción de reglas institucionalizadas no necesariamente incrementa la eficiencia operativa. Con referencia a lo anterior, la revisión de la literatura sobre la norma ISO 9001 sugiere que los tres factores isomórficos han intervenido para la adopción de esta norma por parte de las organizaciones a nivel mundial (Nair y Prajogo, 2009). En la presente investigación documental se sostiene que las IES buscan la implementación de los SGC ISO 9001 con respecto a sus actividades académico-administrativas

motivadas por razones internas, puesto que buscan mejorar la calidad de los servicios brindados a sus partes interesadas —lo cual se contempla dentro de su visión institucional— y no motivadas por razones externas que podrían estar inducida por su alto valor simbólico más que por sus beneficios técnicos para la gestión de la calidad y eficiencia de las instituciones como lo establecen Lo et al. (2011).

Ahora bien, para comprender el concepto SGC se cita que con el paso del tiempo la calidad ha transitado por diversas etapas hasta llegar a la gestión de la calidad total. Para aplicar los principios de la gestión de la calidad total, las organizaciones pueden implementar SGC. Un SGC se define como el “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr objetivos relacionados con la calidad” (International Organization for Standardization [ISO] 2015, p. 21). A nivel mundial, las organizaciones han optado por implementar los requisitos de la norma internacional ISO 9001 para el funcionamiento de sus SGC. La estructura de la versión vigente de esta norma data de septiembre del 2015 y consta de un compendio de requisitos clasificados en siete capítulos principales: 1) contexto de la organización, 2) liderazgo, 3) planificación, 4) apoyo, 5) operación, 6) evaluación del desempeño y 7) mejora. Asimismo, los siete principios de la calidad en los cuales se fundamentan los requisitos de la norma ISO 9001 son: 1) enfoque al cliente, 2) liderazgo, 3) compromiso de las personas, 4) enfoque a procesos, 5) mejora, 6) toma de decisiones basada en la evidencia y 7) gestión de las relaciones (ISO, 2015).

b) Investigaciones aplicadas

A pesar de la gran cantidad de investigaciones empíricas realizadas para analizar el impacto de la implementación y certificación de los SGC ISO 9001 en las organizaciones, las conclusiones alcanzadas hasta el momento tienen un carácter contradictorio (Stertz et al., 2018). En relación al ámbito educativo se puede citar a Arjona et al. (2022), Arribas y Martínez (2018), Hernández et al. (2013), Nicoletti (2008) y Solís (2018); quienes han investigado el empleo de herramientas de gestión de calidad ISO 9001 en las IE con resultados no concluyentes.

A modo de ejemplo, se cita a Arjona et al. (2022) quienes encontraron resultados significativos en la relación de gestión por procesos y calidad educativa en una muestra de IES que han implementado SGC ISO 9001. Por su parte, Solís (2018) considera que la calidad educativa es un concepto bilateral entre la calidad de los programas educativos y la calidad de la gestión administrativa de las IES, por lo que es necesario contar con una herramienta de gestión que sea eficaz y eficiente para dar respuesta a las necesidades de la comunidad educativa; sin embargo, de seguir implantando SGC ISO 9001 con un bajo nivel de afinidad con relación al entorno actual y futuro de la educación a nivel mundial, las IES seguirán considerando estos SGC como inconvenientes para la

gestión del sector educativo.

Resulta oportuno mencionar, que la ISO publicó en el año 2018 el estándar ISO 21001 titulado Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas; el cual al ser una norma de reciente publicación no ha sido estudiado empíricamente para determinar sus impactos en la gestión de las IE; sin embargo, estudios cualitativos han concluido que este nuevo estándar tendrá un impacto positivo en las IE. En el estudio realizado por Guerra et al. (2020), cuyo objetivo principal era examinar los requisitos de la norma ISO 21001 para su aplicabilidad en instituciones cubanas que brindan servicios educativos de posgrado académico; concluye que la nueva norma ISO 21001 permite gestionar internamente la calidad de los servicios formativos para satisfacer los requisitos de todas las partes interesadas y lograr mejores niveles de acreditación.

Método

Para seleccionar los factores de gestión institucional, implícitos en los Sistemas ISO 9001; y estudiar su incidencia en el cumplimiento de las visiones institucionales de la educación superior se realiza un análisis de la estructura y principios de la versión vigente de la norma ISO 9001, seleccionando cuatro factores de gestión institucional, los cuales son: 1) planeación estratégica, 2) competencias gerenciales de los directivos, 3) compromiso del personal y 4) gestión por procesos. En la tabla 1 se presenta la relación entre los factores de gestión seleccionados, los principios en los que se fundamenta la norma ISO 9001 y los capítulos de la misma.

Tabla 1. *Relación entre las variables independientes del estudio y los fundamentos de calidad de la norma ISO 9001*

Variable independiente	Principio de la norma ISO 9001	Capítulo de la norma ISO 9001
Planeación estratégica	Toma de decisiones basada en la evidencia	-Contexto de la organización -Planificación -Evaluación del desempeño
Competencias gerenciales de los directivos	Liderazgo	-Liderazgo -Apoyo
Compromiso del personal	Compromiso de las personas	-Apoyo
Gestión por procesos	Enfoque a procesos	-Contexto de la organización Operación

Una vez seleccionadas las cuatro variables independientes y la variable dependiente del modelo teórico propuesto, la metodología empleada para desarrollar la investigación es mediante una revisión sistemática de la literatura, usando las palabras claves en un período del 2011 al 2022 en base de datos de EBSCO, JCR, SCOPUS y Google Académico, y con base a los artículos seleccionados describir

cada una de las variables desde una perspectiva teórica, que abarca las teorías administrativas que sustentan cada variable, así como las definiciones de diversos autores que sirvan de guía para proponer una definición específica de cada variable y finalmente evidencias empíricas de la relación entre los factores de gestión institucional de los sistemas ISO 9001 y el cumplimiento de las visiones educativas de las IES. Posteriormente se presentan los resultados y la conclusión de la investigación.

Resultados

Con la aplicación del procedimiento de revisión sistemática, se da respuesta a la pregunta de investigación, al obtener evidencia teórica sobre la relación de los cuatro factores de gestión institucional de los Sistemas ISO 9001 seleccionados como variables independientes sobre el cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas de las IES. Es oportuno precisar que se analizaron un total de 56 artículos de investigación aplicada (artículos empíricos) sobre las variables independientes, algunos de estos trabajos muestran la relación de manera directa y otros de manera indirecta, además el campo de aplicación es diverso. Finalmente, se seleccionaron 12 artículos de investigación aplicada de las variables independientes al considerar que son los más relacionados con la investigación.

A continuación, se presentan los resultados de las cuatro variables independientes, iniciando con la información de la tabla 2 donde se muestran artículos de investigación aplicada de la relación de cada variable independiente con los SGC ISO 9001, todos con resultados favorables. Posteriormente, por variable se presentan las teorías administrativas que las sustentan, así como la definición propuesta con base a las definiciones de diversos autores y finalmente evidencias empíricas de la relación entre la variable independiente con la dependiente.

Tabla 2. *Trabajos de investigación aplicada de la relación entre los SGC ISO 9001 y las variables independientes del modelo propuesto.*

SGC ISO 9001 y Planeación estratégica	
Título	Strategic Planning, Implementation, and Evaluation Processes in Hospital Systems: A Survey From Iran. Autores: Sadeghifar et al. (2015)
Población	Hospitales de enseñanza con ISO 9001 y sin ISO 9001 en Teherán, Irán.
Objetivo	El estudio investigó el proceso de gestión estratégica en los hospitales iraníes.
Conclusiones	Los resultados indican que en los hospitales con ISO 9001, el estado del plan estratégico de evaluación es más apropiado debido a los procesos y actividades regulares y sistemáticas, así como a la observancia de los principios de documentación.
SGC ISO 9001 y Competencias gerenciales	
Título	The role of leadership competencies for implementing TQM. Autores: Das et al. (2011)
Población	Empresas tailandesas certificadas en ISO 9001.
Objetivo	Esta investigación busca identificar las competencias específicas de liderazgo requeridas para implementar la TQM entre las empresas manufactureras tailandesas con diferentes niveles de competencias de liderazgo

Conclusiones	Estos resultados indican que las empresas con altas competencias de liderazgo fabrican productos de calidad significativamente mejor que aquellas con bajas competencias de liderazgo
SGC ISO 9001 y Compromiso del personal	
Título	An investigation of the satisfaction of project managers and team members. A comparative study between ISO 9001-certified and non-ISO 9001-certified project based companies in Jordan. Autores: Jalil et al. (2019)
Población	Empresas constructoras y consultoras con ISO 9001 y sin ISO 9001 en Jordan
Objetivo	El estudio se centra en probar cómo la obtención del certificado ISO 9001 afecta la satisfacción laboral de los miembros del proyecto.
Conclusiones	Por lo tanto, los directores de proyecto y los ingenieros de las empresas con certificación ISO 9001 superan el concepto de participación para lograr el compromiso. Se les empodera y se comprometen a generar valor, se les respeta plenamente y se mejoran sus habilidades y conocimientos para facilitar el logro de los objetivos.
SGC ISO 9001 y Gestión por procesos	
Título	The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001 certified manufacturing organizations in Ethiopia. Autores: Kebede y Singh (2020)
Población	Empresas manufactureras certificadas en ISO 9001.
Objetivo	Examinar el efecto de las prácticas de TQM en el desempeño operativo de las empresas manufactureras certificadas en ISO 9001 en Etiopía
Conclusiones	Este resultado se atribuye a prácticas como la obtención de procesos que cumple con los requisitos de producción, mantenimiento adecuado de los equipos de producción, realización de evaluaciones periódicas de los procesos de producción y priorización de los criterios relacionados con la calidad al desarrollar nuevos productos; así como el monitoreo de los datos de calidad; lo cual ayudará a las organizaciones a lograr mejores resultados en términos de desempeño.

Variable independiente Planeación estratégica

Las IES mexicanas han visto como necesaria la formulación de Planes de Desarrollo Institucionales (PDI) mediante los cuales se definen objetivos, metas y estrategias a corto, mediano y largo plazo acordes con los proyectos educativos de México en el siglo XXI (Torres et al., 2008). Los Planes de Desarrollo Institucionales de las IES se fundamentan en la planeación estratégica (Daza, 2010). Por lo anterior, se considera la variable independiente Planeación estratégica como un factor de gestión institucional, implícito en los Sistemas ISO 9001, que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas establecidas por las IES.

a) Teoría y definiciones

La Teoría de Recursos y Capacidades considera que la disposición de una ventaja competitiva señala que la empresa ha logrado un nivel de desempeño superior al de sus competidores, por lo que puede obtener beneficios extraordinarios aún en el largo plazo. En este sentido, construir y sostener una ventaja competitiva conlleva al éxito de la empresa; para lo cual, los recursos y capacidades de la empresa juegan un papel primordial (Fong et al., 2017). Con respecto a la planeación estratégica; Barney (1991) establece que no es una fuente de ventaja competitiva sostenida; pero es probable que la participación en estos ejercicios de planificación, les permitan a las empresas reconocer y explotar otros de sus recursos, y “algunos de estos recursos podrían ser fuentes de una ventaja competitiva

sostenida” (p. 113). Por tanto, se considera a la planeación estratégica como un factor de gestión que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas establecidas por las IES.

En la literatura se encuentran diversas definiciones de planificación estratégica; lo que la mayoría de estas definiciones tienen en común es el énfasis en un enfoque sistemático y escalonado para el desarrollo de estrategias. En la tabla 3 se presentan las definiciones de planeación estratégica de diversos autores; así como las dimensiones identificadas en cada una de estas definiciones.

Tabla 3. *Definiciones del concepto planeación estratégica y sus dimensiones*

Autor y Definición	Dimensión
Pasha et al (2015) citado por Bryson et al. (2018) Un enfoque racional-integral para la declaración de estrategias que utiliza un proceso sistemático con etapas específicas, por ejemplo: evaluaciones externas e internas, establecimiento de metas, análisis, evaluación y planificación de acciones, que permiten la vitalidad y efectividad de la organización a futuro.	-Evaluaciones externas e internas -Establecimiento de metas -Análisis, evaluación y planificación de acciones -Efectividad de la organización a futuro
Bryson et al. (2018, p. 6) "Esfuerzo deliberativo y disciplinado para producir decisiones y acciones fundamentales que definan lo que hace una organización (u otra entidad) y por qué lo hace".	-Definir lo que hace una organización y por qué lo hace.

Con base a las definiciones encontradas, es posible definir la variable independiente Planeación estratégica de la siguiente manera: Proceso formal, de carácter ampliamente participativo por parte de los universitarios, del cual se desprenden los planes estratégicos institucionales, que se consideran como el marco orientador para la toma de decisiones en todos los ámbitos del quehacer institucional, puesto que contienen la formulación de estrategias a implementar y controlar para consolidar la visión a largo plazo de la institución.

b) Investigaciones aplicadas

En diversos estudios se comprueba la importancia de la planeación estratégica en las organizaciones que desean alcanzar sus expectativas futuras visiones; sin embargo, se encuentra un vacío de investigaciones que relacionen de manera directa la planeación estratégica con el cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones en el ámbito institucional, específicamente en el contexto educativo (Vélez et al., 2022).

Al-Dhaafri y Alosani (2020) investigaron el mecanismo de poder de la excelencia organizacional como herramienta de la planificación estratégica e implementación estratégica hacia el logro del desempeño organizacional, los autores relacionaron el logro de la visión organizacional como la mejora del desempeño organizacional general. Se aplicó el cuestionario en los subdepartamentos y mandos intermedios de la policía de Dubái; participando un total de 280

personas. Mediante el modelado de ecuaciones estructurales se comprobó que la planificación estratégica tiene un impacto positivo e importante en el desempeño organizacional ($\beta = 0.493$, $t = 6.396$, $p < 0.001$).

Con respecto al papel que desempeña la planeación estratégica en el contexto educativo, Vélez et al. (2022) examinaron la calidad y prospectiva de la planeación estratégica a partir de la integración de elementos: normativos, estratégicos y operativos con base en aspectos de la estructura y comportamiento organizacional. Para lo cual aplicaron un total de 31 cuestionarios al grupo administrativo de la Universidad España ubicada en el Estado de Durango, México. El estudio dio como resultado un modelo lineal con alta correlación ($R^2 0.625$), siendo los elementos más relevantes, las relacionadas con el elemento normativo de la Filosofía Institucional —tanto la Misión como la Visión—, las cuales, en sus preceptos, puntualizan la calidad a lograr en el servicio institucional, tanto administrativo como educativo.

Variable independiente Competencias gerenciales de los directivos

El éxito de una organización no depende únicamente de plantear una estrategia adecuada, sino de su correcta implementación; para lograrlo la organización requiere, en gran medida, de la competencia de su capital humano (González y Pedraza, 2021). Contrariamente a lo que se ha expresado, las organizaciones con frecuencia se enfrentan a que las competencias gerenciales de su personal directivo no son las adecuadas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, lo que conlleva a fracasar en el logro de la visión institucional (Medina et al., 2012). Por lo anterior, se considera importante estudiar la incidencia de la variable independiente Competencias gerenciales de los directivos como un factor de gestión institucional, implícito en los Sistemas ISO 9001, que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas establecidas por las IES.

a) Teorías y definición

Las capacidades dinámicas son definidas por Teece et al. (1997) como “la capacidad de la empresa para integrar, construir y reconfigurar las competencias internas y externas para enfrentar un entorno cambiante. Capacidades que reflejan las habilidades de la organización para alcanzar nuevas e innovadoras formas de ventajas competitivas” (p. 516). Con respecto a las competencias gerenciales de los directivos; Teece (2014) citado por Zapata y Mirabal (2018), reafirma que las capacidades dinámicas se logran por medio del liderazgo de quienes dirigen a la organización, lo cual reside fundamentalmente en los equipos gerenciales.

Ahora bien, otras teorías que fundamentan la importancia del rol gerencial son la TPI y la Teoría Basada en el Conocimiento (TBC) al conjugarse ambas teorías establecen que los trabajadores

son los principales stakeholders y a su vez son los generadores del conocimiento, el cual se considera el recurso clave y más estratégico para lograr la ventaja competitiva de la empresa. Con base a lo anterior, se fundamenta el estudio de la variable Competencias gerenciales de los directivos como un factor de gestión que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas de las IES.

En relación con las competencias gerenciales, Alldredge y Nilan (2000) señalan que la manera en que se gestionan las organizaciones incide en su éxito o fracaso; los encargados de gestionar a las organizaciones son los directivos, por tanto, los conocimientos y destrezas de los directivos pueden dificultar o facilitar el desempeño de la organización. En la tabla 4 se presentan algunas definiciones de competencias gerenciales; así como las dimensiones identificadas en cada una de ellas.

Tabla 4. *Definiciones del concepto competencias gerenciales y sus dimensiones*

Autor y Definición	Dimensión
Ascanio y Gonzáles (2011) Las competencias gerenciales son consideradas como las herramientas estratégicas necesarias para enfrentar los nuevos desafíos que impone el contexto, promover las competencias individuales al nivel de la excelencia y garantizar el desarrollo del potencial de las personas, de lo que saben hacer o podrían hacer. Los gerentes requieren de competencias gerenciales para el desempeño de los múltiples compromisos que tienen en las instituciones.	-Competencias individuales -Desarrollo personal -Desempeño laboral
Iglesias (2013, p. 224) “Capacidad del directivo docente para lograr un rendimiento efectivo o superior en su trabajo de gestionar o dirigir los asuntos de su institución educativa, de acuerdo con criterios definidos. Incluye: habilidades, conocimientos, actitudes y comportamiento”.	-Habilidades -Conocimientos -Actitudes -Comportamiento

Con base a las definiciones encontradas, es posible definir la variable independiente Competencias gerenciales de los directivos de la siguiente manera: Capacidad de los directivos en cuanto a su dirección, liderazgo y gestión para lograr un rendimiento efectivo en su trabajo de gestionar los asuntos enfocados a consolidar la visión a largo plazo de la institución.

b) Investigaciones aplicadas

En la literatura se encuentran pocos estudios sobre la relación directa de las competencias gerenciales de los directivos y la visión de las IES; algunos estudios relacionan las competencias gerenciales con la calidad educativa, uno de los factores de la visión de las IES, y otros estudios más pretenden evaluar el impacto de las competencias gerenciales y el desempeño de las organizaciones, pero en un contexto diferentes al educativo. A continuación, se presentan ejemplos de cada uno de esos temas de investigación.

Al respecto de la participación de los directivos para contribuir a la calidad de las IES, Iglesias (2013) investigo en qué medida la competencia gerencial, el sentido de pertenencia y el compromiso

organizacional de los directivos de instituciones de educación privadas de Colombia se relacionan con la calidad institucional y la calidad de la gestión. En el estudio participaron 448 directivos docentes de establecimientos escolares privados de los niveles de preescolar, básico, medio y universitario. La hipótesis se probó mediante un estudio de correlaciones canónicas; los resultados del análisis de las tres variables independientes del estudio arrojan que el factor que más aporta a la calidad es el de las habilidades de comunicación ($r = .83$) que pertenece a la competencia gerencial.

El estudio realizado por Irfan et al. (2021) cuyo propósito fue examinar el efecto de la planificación y la competencia del director del proyecto en el éxito de los proyectos del sector público en Pakistán. Se recopilaron datos de 260 ingenieros de proyectos de las organizaciones del sector público; y a través de la técnica de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales se infirió de los hallazgos que la planificación ($\beta = 0.506$; $p < 0.000$) y la competencia ($\beta = 0.321$; $p < 0.000$) tienen un impacto positivo significativo en el éxito de los proyectos del sector público. Asimismo, el coeficiente de determinación (R^2) es 0,566, lo que significa que el 56,6% de la varianza en el éxito del proyecto se explica tanto por la planificación del proyecto como por las competencias del director del proyecto.

Variable independiente Compromiso del personal

El compromiso se considera importante para los empleados y para las organizaciones, puesto que influye tanto en la eficacia organizacional como en el bienestar de los empleados. De lo anterior, se considera la variable independiente Compromiso del personal como un factor de gestión institucional, implícito en los Sistemas ISO 9001, que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas establecidas por las IES.

a) Teorías y definiciones

La TBC se cimienta en el rol del individuo y de las empresas en crear, proveer y aplicar el conocimiento. Las empresas que se despliegan exitosamente en este entorno serán aquellas que crean constantemente nuevo conocimiento y lo diseminan por toda la empresa (Kogut y Zander, 1992). La relación de la TBC con la variable independiente Compromiso del personal, radica en el hecho de que si consideramos que el conocimiento se origina y acumula en el personal, éstos se convierten en el principal activo dentro de la empresa y en donde se centra el máximo potencial para lograr que la organización desarrolle con éxito su propósito; mientras que el papel de las empresas se centra en el establecimiento de mecanismos adecuados para que los trabajadores se muestren cooperantes con el fin de integrar el conocimiento que poseen y aplicarlo a la transformación de entradas en salidas (Grant, 1996).

Es importante aclarar que existen otras teorías en las cuales se fundamenta el compromiso del

personal; entre estas teorías se encuentra la Teoría de Intercambio Social, al sugerir que el compromiso es el resultado de un acuerdo entre contribuciones del empleado por beneficios y alicientes que recibe por parte de la organización donde labora. También se fundamenta en la Teoría del Vínculo Afectivo, puesto que el compromiso se define como una condición que expresa la alianza emocional entre el empleado y su organización (Betanzos et al., 2006).

Para Mowday et al. (1979) el compromiso del personal se define como el grado de apego a la organización, distinguido por una profunda creencia y aprobación de sus objetivos; voluntad de efectuar un esfuerzo considerable por la organización y un fuerte deseo de continuar perteneciendo a ella. Por su parte, Allen y Meyer (1990) describen este concepto como “el estado psicológico que une al individuo con la organización” (p. 14). En la tabla 5 se presentan las dimensiones identificadas en cada una de las definiciones presentadas.

Tabla 5. Dimensiones del concepto compromiso del personal.

Autor	Dimensión
Mowday et al. (1979)	Grado de apego a la organización, aprobación de los objetivos y esfuerzo por la organización
Allen y Meyer (1990)	Estado psicológico del personal

La definición presentada por Mowday et al. (1979) se considera como la que se adapta mejor a la presente investigación, puesto que dentro de las dimensiones que se pueden medir de esta definición se encuentra la aprobación de los objetivos de la organización, lo que conlleva a realizar un esfuerzo por conseguirlos y esto a su vez permite la consolidación de las visiones educativas de las IES.

b) Investigaciones aplicadas

A pesar de que el compromiso del personal ha sido ampliamente estudiado en el campo organizacional; en la literatura consultada se encontró un vacío sobre el estudio del impacto de esta variable sobre el cumplimiento de objetivos alineados a las visiones institucionales en el campo educativo. Aunado a la escasa cantidad de estudios empíricos recolectados, se encontraron resultados contradictorios con respecto al impacto del compromiso del personal sobre el desempeño de las organizaciones.

En el estudio de Kang et al. (2020) quienes examinaron el efecto de la visión organizacional percibida con el compromiso del personal del área de enfermería. Este estudio se realizó con 441 participantes en un hospital de Corea del Sur. Los datos se analizaron utilizando correlación de Pearson y regresión múltiple. Los resultados comprobaron que hubo correlación significativa entre visión organizacional percibida y compromiso del personal ($\beta = .20, p < .001$).

Por el contrario, en el estudio realizado por Pedraza y González (2021) donde se examinaron

las relaciones entre el capital humano, la satisfacción laboral y el compromiso del personal con el desempeño organizacional de cuatro instituciones educativas de nivel medio superior ubicadas en México. Se integro una muestra de 187 docentes, directivos y administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario para recolectar los datos que posteriormente fueron analizados mediante el modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados confirmaron que el compromiso del personal ($\beta = -0.289$, $t = 1.093$, $P < 0.275$) no tienen influencia sobre el desempeño organizacional.

Variable independiente Gestión por procesos

La gestión por procesos es un enfoque que ha cobrado relevancia, pues tanto las empresas como las instituciones han encontrado en la gestión por procesos una herramienta que, si se encuentra debidamente alineada a los objetivos y metas estratégicas, les permite ser más eficiente y orientarse al cliente, lo que conlleva a la consecución de ventajas competitivas sostenibles (Sánchez y Blanco, 2014). Por lo anterior, se considera la variable independiente Gestión por procesos como un factor de gestión institucional, implícito en los Sistemas ISO 9001, que puede contribuir al cumplimiento de los objetivos alineados a las visiones educativas establecidas por las IES.

a) Teoría y definiciones

Veliz et al. (2016) manifiestan que en cualquier ámbito donde se aplique la gestión por proceso se debe revisar el contexto teniendo en cuenta la Teoría de Sistemas; por lo que es de suma importancia, al diseñar o rediseñar los procesos de las IES, identificar el entorno de la institución y las interrelaciones de los procesos institucionales. Este tipo de análisis considera que las IES pueden tener determinadas relaciones externas; sin embargo, no todas son importantes y no todas las relaciones importantes se desempeñan de manera adecuada, por lo que la mejora continua en la IES está orientada a mejorar las relaciones importantes de bajo desempeño.

En cuanto a las definiciones de la variable Gestión por procesos, la mayoría de los autores la describen como un sistema integral cuyo eje son los procesos (Sánchez y Blanco, 2014). En la tabla 6 se presentan definiciones de Gestión por procesos de diversos autores; así como las dimensiones identificadas en cada una de estas definiciones.

Tabla 6. *Definiciones del concepto gestión por procesos y sus dimensiones*

Autor y Definición	Dimensión
Bawden y Zuber (2002) Proceso de enseñanza social que apoya a los equipos involucrados en la organización a identificar y aclarar sus objetivos y los medios para alcanzarlos	-Identificar y aclarar objetivos -Medios para alcanzar objetivos
Smith y Fingar (2007, p. 4) “La gestión por procesos no sólo supone la identificación, diseño y desarrollo de los procesos, sino que también incluye los controles ejecutivos,	-Identificación de procesos -Diseño de procesos -Desarrollo de procesos

administrativos y de supervisión que se realizan sobre ellos para asegurar que los procesos se mantienen alineados con los objetivos de negocio para satisfacer a los clientes”	-Control de procesos -Alineación de procesos -Satisfacción de clientes
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Con base a las definiciones encontradas, es posible definir la gestión por procesos de la siguiente manera: La gestión por procesos no sólo supone el diseño y desarrollo de los procesos, sino que también incluye los controles que se realizan sobre ellos para asegurar que la información proveniente de los procesos se mantiene alineada con los objetivos institucionales para cumplir los requerimientos de la calidad educativa.

b) Investigaciones aplicadas

En el trabajo realizado por Veliz et al. (2016) se identificó un grupo de elementos a tener en cuenta en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la gestión universitaria a través de la integración del enfoque por proyectos y por procesos. Centrando el interés de este trabajo en el elemento nombrado como diseño y rediseño de procesos; los autores establecen que los procesos son una de las variables de mayor efecto en la gestión universitaria.

La investigación propuesta por Renna y Izzo (2018) se refiere al modelado de proceso utilizando la técnica de Notación de Modelado de Procesos de Negocio del área de gestión docente de una Escuela de Ingeniería de Italia. Los autores concluyen que el modelo impulsado por procesos puede respaldar la mejora continua del área de gestión administrativa de las IES para incrementar la satisfacción de los clientes en cuanto a calidad (reducción de la tasa de error), eficiencia (ahorro de tiempo) y agilidad (rapidez de los cambios).

Discusión

Al reconocer el papel sustancial que desempeña la educación de nivel superior para contribuir a mejorar la competitividad del país y el bienestar de la población mexicana; se asume la importancia de que las IES logren consolidar sus visiones educativas. Con el propósito de contribuir a lo anteriormente expuesto, se realizó esta investigación documental encontrando que algunas IES, como diversos tipos de organizaciones a nivel mundial, han optado por implementar SGC ISO 9001 con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus partes interesadas. De los hallazgos encontrados, surgió la pregunta ¿cuáles son los factores de gestión institucional, implícitos en los Sistemas ISO 9001, que inciden en el cumplimiento de los objetivos alineados con las visiones educativas declaradas por las IES?, la cual se pudo comprobar teóricamente, debido a que se mostró que los factores de gestión institucional implícitos en los Sistemas ISO 9001 seleccionados, planeación estratégica, competencias gerenciales de los directivos, compromiso del personal y gestión por procesos tienen un vínculo con el cumplimiento de las visiones de las IES.

Dentro de las aportaciones de la presente investigación, se encuentra que cada una de las variables se fundamentaron con base a teorías administrativas: Teoría de Recursos y Capacidades, TI, Teoría de Capacidades Dinámicas, TPI, TBC, Teoría del Intercambio Social, Teoría del Vínculo Afectivo y Teoría de Sistemas. Asimismo, se establecieron definiciones de cada variable dentro del contexto educativo. Con base a la literatura empírica consultada se puede sustentar que la relación de las variables independientes Competencias gerenciales de los directivos y Gestión por procesos con la variable dependiente se ha estudiado empíricamente. Sin embargo, en la literatura empírica a la cual se tuvo acceso, se encontraron escasos trabajos de investigaciones aplicadas en la relación de las variables Planeación estratégica y Compromiso del personal con la variable dependiente, lo cual se podría identificar como una brecha teórica entre estas variables.

Por último, se recomienda completar la investigación integrando un instrumento de medición con base a los resultados de la presente investigación documental para posteriormente realizar el trabajo de campo y lograr los objetivos planteados en el proyecto de investigación que dio origen al presente estudio.

Referencias

- Al-Dhaafri, H. y Alosani, M. (2020). Closing the strategic planning and implementation gap through excellence in the public sector: empirical investigation using SEM. *Measuring Business Excellence*.
- Allredge, M. y Nilan, K. (2000). 3M's Leadership Competency Model: an internally developed solution. *Human Resource Management*, 133–145.
- Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*.
- Arjona, M., López, A. y Maldonado, E. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en Instituciones Públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), pp. 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Arribas, J. y Martínez, C. (2018). The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain. *Quality Assurance in Education*, 2-24.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2018). *Visión y acción 2030. Propuesta de la ANUIES para renovar la educación superior en México*. ANUIES. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://visionyaccion2030.anuies.mx/Vision_accion2030.pdf
- Ascanio, T. y Gonzáles, V. (2011). Vinculación del enfoque de la transdisciplinariedad en las competencias gerenciales del director de educación primaria bolivariana. *Revista científica digital del centro de investigación y estudios gerenciales*, 32-53.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 99-120.
- Bawden, R. y Zuber, O. (2002). The concept of process management. *Learning Organization*, 132-138.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de

- trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 25-43.
- Bryson, J., Hamilton, L. y David, V. (2018). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 317-339
- Contreras, O., Pirazán, A., y Villarreal, M. (2022). Mission, Vision, and Value Appropriation: A Correlational Analysis. *Journal of Management*, 1-16
- Das, A., Kumar, V. y Kumar, U. (2011). The role of leadership competencies for implementing TQM An empirical study in Thai manufacturing industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 195-219.
- Daza, J. (2010). Desafíos y recomendaciones a la planeación estratégica en universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-16.
- DiMaggio, P. y Powell, W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 147-160.
- Fong, C., Flores, K. y Cardoza, L. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 411 – 440.
- Freeman, E. (2004). The stakeholder approach revisited. *Zeitschrift für Wirtschafts-und Unternehmensethik*, 228-254.
- Garrigó, L. y Delgado, M. (2019). La universidad cubana al horizonte del año 2021. *Revista Cubana de Educación Superior*.
- González, A. y Pedraza, N. (2021). El capital humano y su relación con el desempeño en escuelas de Educación Media Superior. *Vinculatégica EFAN*, 994-1009
- Grant, R. (1996). Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm. *Strategic Management Journal*, 109-122.
- Guerra, R., Ramos, F. y Roque, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educación Médica Superior*, 1-17.
- Gulati, R., Mikhail, O., Morgan, R. y Sittig, D. (2016). Vision Statement Quality and Organizational Performance in U.S. Hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 335-350.
- Hernández, G., Arco, J. y Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la Educación*, 81-115
- Iglesias, E. (2013). *La competencia gerencial, el sentido de pertenencia y el compromiso orgnizacional de los directivos docentes de la educación privada de Medellín y su relación con la calidad institucional y la calidad de la gestión* [Tesis de doctorado, Universidad de Morelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.119472/782>
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- International Organization for Standardization. (03 de diciembre de 2022). *The ISO survey*. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>
- Irfan, M., Khan, S., Hassan, N., Hassan, M., Habib, M., Khan, S. y Khan, H. (2021). Role of Project Planning and Project Manager Competencies on Public Sector Project Success. *Sustainability*, 1-19.
- Jalil, R., Ali, R., Shaireh, Y. y Moarefi, A. (2019). An investigation of the satisfaction of project managers and team members. A comparative study between ISO 9001-certified and non-ISO 9001-certified project based companies in Jordan. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 708-734.
- Kang, Y., Lee, E. y Kang, K. (2020). Effects of Organizational Socialization, Perceived Organizational Vision and Attitude toward Organizational Change on Organizational Commitment of General Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 469-477.
- Kebede, M. y Singh, S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001: 2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*, 407-440.
- Kogut, B. y Zander, U. (1992). Knowledge of the firm, combinative capabilities and replication of

- technology. *Organization Science*, 383-397
- Langrafe, T., Barakat, S., Stocker, F. y Boaventura, J. (2020). A stakeholder theory approach to creating value in higher education institutions. *The Bottom Line*, 297-313.
- Lo, C., Yeung, A. y Cheng, E. (2011). Meta-standards, financial performance and senior executive compensation in China: An institutional perspective. *Int. J. Production Economics*, 119-126
- Loera, V., López, N. y Fonseca, J. (2021). Instituciones de Educación Superior en la formación de capacidades para el desarrollo. *Vinculatégica EFAN*, 769-780.
- Lynn, G. y Kalay, F. (2015). The effect of vision and role clarity on team performance. *Journal of Business, Economics & Finance*, 473-499.
- Medina, M., Armenteros, M., Guerrero, L. y Barquero, J. (2012). Las competencias gerenciales desde una visión estratégica de las organizaciones: un procedimiento para su identificación y evaluación del desempeño. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 79-100.
- Meyer, J. y Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *The American Journal of Sociology*, 340-363.
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 224-247
- Nair, A. y Prajogo, D. (2009). Internalisation of ISO 9000 standards: the antecedent role of functionalist and institutionalist drivers and performance implications. *International Journal of Production Research*, 4545-4568.
- Nicoletti, J. (2008). Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000:2000 en el campo educativo. *Horizontes Educativos*, 75-86
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2016). *Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action for the implementation of Sustainable Development Goal 4. Education 2030: Incheon Declaration and Framework for Action for the implementation of Sustainable Development Goal 4*. UNESCO.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (29 de marzo de 2023). *La educación transforma vidas*. <https://es.unesco.org/themes/education>
- Pedraza, N. y González, A. (2021). Capital humano, aprendizaje, satisfacción y compromiso en el desempeño de instituciones educativas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1019-1040.
- Presidencia de la República (2019). Plan Nacional de Desarrollo. Recuperado de <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>.
- Renna, P. y Izzo, C. (2018). Using business process management simulation to support continuous improvements in higher education management system. *International Journal Management in Education*, 315-331.
- Sadeghifar, J., Jafari, M., Tofighi, S., Ravaghi, H. y Reza, M. (2015). Strategic Planning, Implementation, and Evaluation Processes in Hospital Systems: A Survey From Iran. *Global Journal of Health Science*, 56-65.
- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización*, 54-71.
- Secretaría de Gobernación. (13 de enero de 2020). ANEXO al Acuerdo número 33/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Fortalecimiento a la Excelencia Educativa para el ejercicio fiscal 2020. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583781&fecha=13/01/2020
- Smith, H. y Fingar, P. (2007). *Business process management: The third wave*. Meghan-Kiffer Press.
- Solís, J. (2018). *Adecuación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001 para la entrega eficiente de la información a los Organismos Evaluadores de la Calidad Educativa en Universidades Públicas de México* [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/16365/>
- Solís, J. y Rositas, J. (2016). Nivel de Adecuación de los Sistemas de Gestión de Calidad. *Vinculatégica EFAN*, 1626-1647.

- Stertz, L., Borges, G., Vidor, G. y Schuch, C. (2018). ISO 9001 based quality management systems and organisational performance: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-21.
- Teece, D., Pisano, G. y Shuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 509-533.
- Torres, P., Villafán, J. y Álvarez, M. (2008). Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-11
- Universidad Autónoma de Nuevo León. (abril de 2019). Reunión directiva 2019.
- Veliz, V., Alonso, A., Fleitas, M. y Alfonso, D. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*.
- Vélez, D., Aragón, R. y Rodríguez, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación estratégica organizacional en educación superior. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, 151-169.
- Zapata, G. y Mirabal, A. (2018). Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto. *Investigación Administrativa*