

Sistema de gestión de calidad bajo Normas ISO 9001-2015 para procesos vinculación del ITSUP.

Quality management system under ISO 9001-2015 Standards for ITSUP linking processes.

Silvia Patricia Pico Bazurto. Ing. ¹

Gabriel Alfonso Burgos Briones. Ing. ²

¹Estudiante de Maestría Académica con Trayectoria en Investigación en Gerencia de la Calidad e Innovación, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Email: picosilvia@hotmail.com.ar, Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0649-2854>

²Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Departamento de Procesos Químicos, Alimentos y Biotecnología de la Facultad de Ciencias Matemáticas, Físicas y Químicas, Email: gabriel.burgos@utm.edu.ec, Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1291-4083>

Contacto: picosilvia@hotmail.com.ar

Resumen

La presente Investigación, parte de los conceptos de sistema de gestión de la calidad mediante la normativa ISO 9001:2015 y con ello los procesos de vinculación con la sociedad educativa, partiendo de un diagnóstico inicial que parte del desconocimiento de la comunidad educativa del Instituto Superior Universitario Portoviejo ITSUP, en estas temáticas. El objetivo del presente estudio abordó temas teóricos relacionados con el sistema de gestión de la calidad bajo las normas ISO 9001:2015 y los procesos de vinculación con la sociedad. La metodología de estudio es de tipo cualitativo, descriptivo, cuantitativo, se lo realizó durante el año 2021, para ello se aplicaron métodos teóricos como el análisis-síntesis, inductivo-deductivo; enmarcado en los sistemas de gestión de calidad que aplica el ITSUP en los procesos de vinculación. Como resultado global partiendo de las encuestas realizadas en la investigación se identificaron que existe un desconocimiento por parte de nuestro grupo de interés en la investigaciones relacionados

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



con normas internacionales de calidad e implementaciones de sistemas de gestión de la calidad, donde se evidencia el ciclo Deming, del PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), mientras que temas relacionados con sistemas de calidad basados en seis sigmas han recibido poca atención, concluyendo así que es importante la descripción de los procesos de vinculación con la sociedad aplicando las normas ISO 9001:2015 para así brindar un servicio que garantice la calidad de sus resultados planteados.

Palabras clave: Sistemas de calidad; norma ISO; Vinculación; Comunidad.

Abstract

The present investigation, part of the concepts of quality management system through the ISO 9001: 2015 standard and with it the processes of linkage with the educational society, starting from an initial diagnosis that starts from the ignorance of the educational community of the Higher Institute University Portoviejo ITSUP, in these topics. The objective of this study addressed theoretical issues related to the quality management system under ISO 9001: 2015 standards and the processes of linkage with society. The study methodology is qualitative, descriptive, quantitative, it was carried out during the year 2021, for which theoretical methods such as analysis-synthesis, inductive-deductive were applied; framed in the quality management systems applied by the ITSUP in the linking processes. As a global result, based on the surveys carried out in the investigation, it was identified that there is a lack of knowledge on the part of our interest group in the investigations related to international quality standards and implementations of quality management systems, where the Deming cycle is evidenced. of the PHVA (Plan, Do, Verify and Act), while issues related to quality systems based on six sigma have received little attention, thus concluding that it is important to describe the processes of linkage with society applying ISO 9001 standards: 2015 in order to provide a service that guarantees the quality of its proposed results.

Keyword: Quality systems; ISO standard; bonding; Community.

Resumen

A presente investigação, parte dos conceitos de sistema de gestão da qualidade através da norma ISO 9001:2015 e com ela os processos de articulação com a sociedade educativa, partindo de um diagnóstico inicial que parte do desconhecimento da comunidade educativa do Instituto Superior Universitário Portoviejo ITSUP, nestes temas. O objetivo deste estudo abordou questões teóricas relacionadas ao sistema de gestão da qualidade sob as normas ISO 9001:2015 e os processos de articulação com a sociedade. A metodologia do estudo é qualitativa, descritiva, quantitativa, foi realizada durante o ano de 2021, para a qual foram aplicados métodos teóricos como análise-síntese, indutivo-dedutivo; enquadrados nos sistemas de gestão da qualidade aplicados pelo ITSUP nos processos de vinculação. Como resultado global, com base nas pesquisas realizadas na investigação, identificou-se que há um desconhecimento por parte do nosso grupo de interesse nas investigações relacionadas aos padrões internacionais de qualidade e implementações de sistemas de gestão da qualidade, onde a Deming ciclo é evidenciado. do PHVA (Plan, Do, Verify and Act), enquanto as questões relacionadas aos sistemas de qualidade baseados em seis sigma têm recebido pouca atenção, concluindo assim que é importante descrever os processos de articulação com a sociedade aplicando as normas ISO 9001:2015 com o objetivo de prestar um serviço que garanta a qualidade dos resultados propostos.

Palabras clave: Sistemas de qualidade; padrão ISO; União; Comunidade.

Introducción

La gestión de calidad determina que el 90% de los defectos o problemas de calidad son causados por el proceso en sí, no por las personas. Se entiende que luego de mejorar el proceso de acuerdo con las opiniones de los operadores, diseñadores y gerentes, en los últimos años se ha profundizado continuamente la gestión de la calidad en la fabricación de productos competitivos en el mercado, y se han cubierto las necesidades de los consumidores a través de la comercialización. sistema. Se presenta la importancia de una buena comunicación empresarial en la transmisión de la misión y visión de la empresa (Nueva Iso, 2020).

Se han implementado pensamientos de Kaizen, por lo que no basta con conformarse con una organización que ya no se conforma con pequeños cambios, sino buscar herramientas más poderosas y efectivas en una situación estable, pero esta estabilidad debe ser utilizada para progresar con cada uno. cambio. Segunda categoría. cima. Aquellos que pueden ofrecer filosofía de una manera más directa. Considerando la definición de masa, podemos distinguir (Nueva Iso, 2020):

- ✓ **Control de calidad**, a través de una inspección o ciertos exámenes, se verifican las propiedades del producto para que sea satisfactorio.
- ✓ **Gestión de calidad**, define las pautas a seguir en materia de calidad de una empresa, con competencias de planificación, recursos o procesos.

La manifestación del concepto de calidad se da desde la antigüedad hace 100 años. (Ishikawa, 1994) menciona que el control de calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con eficacia del coste y utilidad óptima, que los clientes comprarán con satisfacción. Sin embargo, (ISO, 2015) define al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como la manera en que la organización dirige y controla las actividades relacionadas con la satisfacción del cliente, ya que es un medio sistemático que conduce a la mejora continua en procesos de trabajo o en la calidad del producto. Por otro lado, Becerra et al., (2019) mencionan que el SGC es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades.

El contexto en el que evolucionan y se desarrollan las organizaciones en la actualidad está caracterizado por constantes cambios y la fuerte competencia, donde los clientes son cada vez más exigentes y buscan servicios o productos que les permita satisfacer totalmente sus expectativas. Es por ello, que las instituciones educativas como el Instituto Superior Universitario Portoviejo ITSUP, quieran permanecer en el futuro es por ello que deben desarrollar procesos de vinculación con la comunidad, por otra parte, los Sistemas de Gestión de Calidad permitirán demostrar su capacidad para hacer frente a las necesidades y expectativas de la comunidad estudiantil y demás partes interesadas. Es necesario resaltar que la norma ISO 9001:2015 debe seguir el ciclo PHVA (Planificar, hacer,

verificar y actuar) que es el ciclo de mejora continua, que se aplica para lograr los objetivos trazados dentro de cualquier organización.

Para Ruiz et al., (2015) es una necesidad inaudible para todas las organizaciones desarrollar y sustentar un enfoque sistemático basado en la calidad de los procesos, bienes y servicios.

El Sistema de Gestión de Calidad se convierte en una oportunidad de administración estratégica para cualquier tipo de organización, ya que también funciona como medio facilitador e integrador para el desarrollo de la documentación correcta de los procesos (Moreno, 2018)

Araujo et al., (2020) en su estudio a los sistemas de calidad realizado en Venezuela explican la presencia de principios para gestionar la Calidad concluyendo que se encuentran reflejados de manera favorable en las direcciones y que los usuarios son el eje de la actividad organizacional para satisfacer sus necesidades. Una estrategia específica para lograr gestionar el éxito competitivo de la empresa, se basan en principios y que permite conseguir sus objetivos, por lo que es necesario implementar en las organizaciones procesos que desarrollen actividades estratégicas para mejorar el servicio a los usuarios para mejorar la atención al ciudadano y el desempeño multidimensional del servicio.

Baldi (2020) explicó en su relevamiento de sistemas de calidad que el buen desempeño ha llevado a algunas organizaciones de servicio público a implementar algunas innovaciones de gestión, como la implementación de controles organizacionales, un conjunto de mecanismos y herramientas como método de calidad, control de gestión, Interno Auditoría, etc., influyen en la organización a nivel estratégico y operativo, rigen acuerdos de gestión, acciones y resultados. En este sentido, las organizaciones deben implementar un enfoque orientado a las normas ISO para la gestión de la calidad. 9001 (2015) es necesario y fundamental en la dirección estratégica.

La obtención de la certificación de un estándar ISO es un acontecimiento fundamental para toda organización porque confiere ventajas competitivas sobre otras empresas, permitiendo el acceso a nuevos mercados. Pero, como principal punto fuerte, el factor

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



más importante para que una organización implemente un SGC es la fidelización del cliente (Unterreiner & Soler, 2019)

La vinculación, es un proceso interactivo a través del cual diversas organizaciones públicas y privadas se proyectan socialmente para intervenir en la solución de problemas sociales, además de generar conocimiento práctico y humano en el proceso de formación de personas de bien. La importancia de la Vinculación con la Sociedad es que brinda experiencia sobre el proceso de construcción del conocimiento, apreciación de múltiples perspectivas y facilita la participación en el proceso de aprendizaje, ya que permite insertar el conocimiento en la experiencia social (Universidad Indoamerica, 2022).

En Ecuador, la educación ecuatoriana, en especial la educación superior, juega un papel importante en la transformación individual y colectiva del país. Así lo establece el artículo 27 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 (Constitución de la República del Ecuador, 2008), para lo cual LORLOES establece en su artículo 87 que, como requisito previo para la obtención de un título académico, los estudiantes deben aprobar un programa de vinculación social, proyectos, pasantías o prácticas preprofesionales y apoyos docentes adecuados para servir a la comunidad en su área de especialización (LORLOES, 2018, pág. 17).

Los procesos de Vinculación con la Sociedad se fundamentan en la investigación, A través de la transferencia de conocimientos tecnológicos, y en la responsabilidad social. La intervención social educativa del Instituto Superior Universitario Portoviejo ITSUP se basa, principalmente, en las distintas fortalezas desarrolladas en sus alumnos y docentes a través de la formación, misma que se encuentra amparada en cada uno de los dominios institucionales.

Figura 1

Concepto Tetra hélice.

Nota. Describe el eslabonamiento del proceso de vinculación de la sociedad con las organizaciones del medio, fuente (Morales et al., 2015)



Las innovaciones generadas a través de las interacciones entre los componentes de la Triple Hélice operan a través de dos mecanismos, la asunción institucional de otros roles y la emergencia de organizaciones híbridas (González de la Fe, 2009). Mediante el primero, se suceden cambios y resultados nuevos que se basan en el conocimiento científico (industrias que hacen ciencia, investigadores académicos que crean empresas). En el segundo, las organizaciones híbridas "son el resultado de estos cambios de roles al ser empresas académicas, organizaciones de interfaz o agencias de desarrollo gubernamentales" (González de la Fe, 2009, pág. 743).

Es importante resaltar que Gould (1997) como se citó en (Campos & Sánchez Daza, 2005) plantea que la vinculación ha formado parte del terreno de la educación superior por más de un siglo, aunque para Gould en muchos países las antiguas universidades clasistas se resistieron durante mucho tiempo a la creación de "enlaces". El origen de la universidad contemporánea y, por ende, de la vinculación, sería a finales del siglo XIX.

Por una parte, los sistemas de gestión de calidad basados en normas Iso 9001; 2015: y sus bases conceptuales por parte de distintos autores nos da una visión más amplia del objeto del presente estudio abordó temas teóricos relacionados con el sistema de gestión de la calidad bajo las normas ISO 9001:2015 y los procesos de vinculación con la sociedad y su conexión con el departamento de vinculación del ITSUO, donde se enfatiza el

desarrollo desde las raíces del departamento de vinculación hasta la atención necesaria que requiere la comunidad estudiantil como principales protagonistas de las actividades.

Materiales y métodos

Enfoque de la investigación

La presente investigación se concibió, en correspondencia con los componentes de su diseño teórico, fundamentales que conforman el proceder metodológico de la misma, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, empírico y matemático estadístico, basándose en los sistemas de gestión de calidad que aplica el ITSUP en los procesos de vinculación.

Investigación cuantitativa: La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación (Questionpro, 2021).

Cualitativa: basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales (Arias , 2021).

Investigación descriptiva: analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión.

Para realizar el presente trabajo de investigación, se trabajó con los actores principales del departamento de vinculación del Instituto superior de Portoviejo. ITSUP, cuya población o universo es de 11 Personas.

De una población de 11 personas identificadas se hizo un muestro no probabilístico por conveniencia ya que se trata de personas con disponibilidad para ser parte de muestra, así como personas de fácil acceso.

Alcance de la investigación

La investigación fue de alcance descriptivo, que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Sampieri, 2018).

Resultados Esperados

Para la recopilación y selección de artículos se consideró una base de datos ordenada y distribuida en tablas, donde se especifica el código de la investigación, título, autor, fuente, lenguaje, país, año, palabras clave, resumen y tipo de documento.

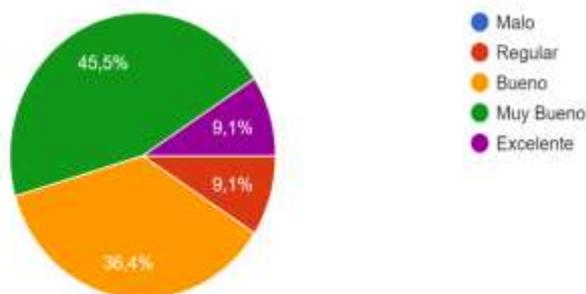
Resultados

Las encuestas aplicadas a los señores del departamento de vinculación del ITSUP, quienes están en contacto directo con los procesos de la institución.

Figura1

Sistemas de gestión de calidad en procesos de vinculación del ITSUP.

1. ¿Usted cree que los sistemas de gestión de calidad en los procesos de vinculación que lleva ITSUP, son de calidad?
11 respuestas



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de los resultados

Como se observan los resultados el 45,5% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que los sistemas de gestión de calidad en los procesos de vinculación son

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



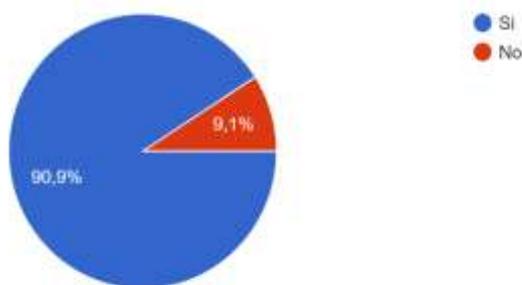
Muy buenos, por otro lado el 36,4% manifestaron que son buenos, el 9,1% que representa a grupo de Excelentes y por ultimo con un 9,1% manifestaron que son regulares; por lo que se puede deducir que en su mayoría los resultados son muy buenos y se encuentran satisfecho, aunque existe un margen de posibilidad de poder mejorar los sistemas de calidad de gestión de calidad.

Figura 2

Departamento de Vinculación del ITSUP.

2. Usted como parte del departamento de vinculación del ITSUP; ¿de acuerdo a su experiencia en el área podría realizarse una mejora el sistema de gestión de calidad?

11 respuestas



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de los resultados

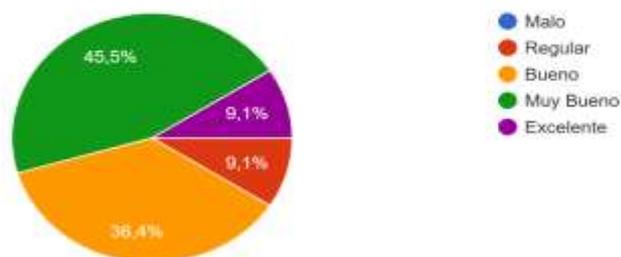
Como se observan los resultados el 90,9% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que, SI estarían de acuerdo a realizar cambios de mejoras en el sistema de gestión de calidad, por otro lado, el 9,1% manifestaron que NO creen que sea factible realizar una mejora en los procesos de gestión de calidad. Haciendo un análisis crítico de esta pregunta se puede deducir que al obtener una mejora y así obtener un departamento calidad.

Figura 3

Evaluación de las autoridades.

3. ¿Dentro de los parámetros de medición y control hacia el departamento, las autoridades como califican el desempeño del departamento según su criterio?

11 respuestas



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de los resultados

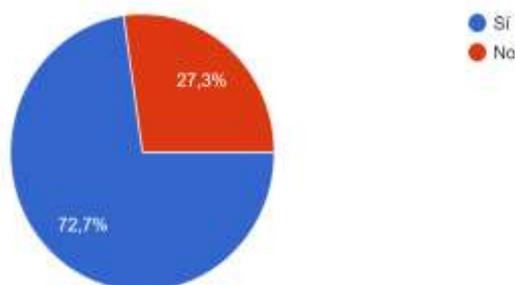
De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el 45,5% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que las autoridades siempre están en constante calificación al departamento que son Muy buenos, por otro lado, el 36,4% manifestaron que son buenos, si analizamos otro porcentaje que es del 9,1% con una representatividad y que ampara al grupo de Excelentes y por último con un 9,1% manifestaron que son regulares; por lo que se puede deducir que en su mayoría los resultados son muy buenos y se encuentran satisfechos con la evaluación que permanentemente están realizando las autoridades pertinentes dentro del parámetro de medición y control.

Figura 4

Registros históricos como índice de evaluación.

4. ¿El departamento de vinculación a través de sus procesos de gestión de calidad lleva un registro histórico para medir su rendimiento?

11 respuestas



Nota. Elaboración propia.

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



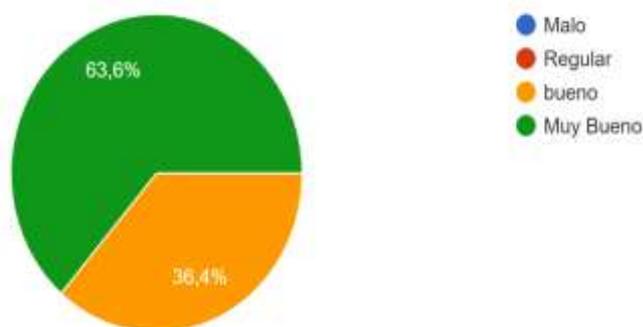
Análisis e interpretación de los resultados

Como se observan los resultados el 72,7% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que, SI llevan un registro histórico de proceso de gestión de calidad, por otro lado, el 27,3% manifestaron que NO, llevan como tal un registro histórico para medir su rendimiento y comparar un año con otro, por lo que se puede deducir que en su mayoría los resultados son POSITIVOS y se encuentran satisfecho, aunque existe un margen de posibilidad de poder mejorar los procesos de gestión de calidad histórica.

Figura 5

Registros históricos como índice de evaluación.

5. El departamento de vinculación del ITSUP, están de acuerdo que se implemente un sistema de control de calidad basado en las normas de calidad...or ende su rendimiento como lo calificaría usted?
11 respuestas



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de los resultados

Respecto a las expectativas que se generan con el porcentaje dado en la investigación el 63,6% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que están de acuerdo que se implemente el sistema de control dado como resultados Muy buenos, por otro lado, el 36,4% manifestaron que son buenos; por lo que se puede deducir que en su mayoría los resultados son muy buenos con su fin de mejorar los procesos de calidad basado en las normas ISO 9001;2015 que ayudaría en muchas formas a mejorar todos los aspectos del departamento en Si.

Figura 6

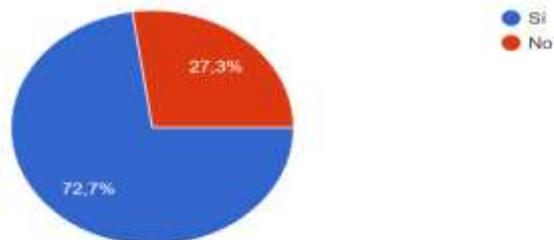
<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



Adaptaciones del personal involucrado.

6. Usted como parte del departamento de vinculación está de acuerdo con esta adaptaciones de las normas de Calidad ISO 9001:2015.

11 respuestas:



Nota. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de los resultados

Como se observan los resultados el 72,7% del departamento de vinculación del ITSUP manifestaron que, SI están de acuerdo con esta nueva adaptación de las normas de calidad, por otro lado, el 27,3% manifestaron que NO están de acuerdo con esta nueva adaptación de calidad ISO 9001;2015. Por lo que se puede deducir que en su mayoría los resultados son muy buenos, aunque existe un pequeño porcentaje de no implementarse este método de adaptación de las normas de Calidad.

Validación de la Encuesta Aplicada

Para la validación del instrumento sintetizamos las repuestas a numéricas que mediante el programa de Excel del alfa de cronbach se determinó el siguiente resultado:

Tabla 1

Alfa de Cronbach

Cantidad de Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Suma
1	1	2	4	2	2	2	13
2	1	2	4	2	1	2	12
3	1	2	1	1	1	1	7
4	1	2	3	2	2	2	12
5	2	2	2	2	2	2	12

<https://www.itsup.edu.ec/sinapsis>



6	3	1	1	1	1	1	8
7	3	2	3	2	2	2	14
8	3	2	1	2	1	1	10
9	3	2	3	2	2	2	14
10	3	2	3	2	2	2	14
11	4	2	1	1	2	2	12
VARIANZA	1,10743	0,08264	1,32231				
A	8	4	4	0,1983	0,23140	0,198347107	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS							3,140495868
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS							5,140495868

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Coficiente de Confiabilidad del cuestionario	0,77811
Numero de items del Instrumento	2
Sumatoria de la Varianza de los items	3,140
Varianza total del instrumento	5,140

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	confiabilidad nula
0,54 a 0,59	confiabilidad baja
0,60 a 0,65	confiable
0,66 a 0,71	muy confiable
0,72 a 0,99	excelente confiabilidad

1	confiabilidad perfecta
---	---------------------------

Nota. Elaboración Propia.

Discusión

A nivel internacional, los autores respetan sus citas según los estándares de la APA. Posteriormente, el estudio se realizó con el consentimiento de la organización para la aplicación del cuestionario, y en materia de propiedad intelectual se respetó a los autores de estudios similares sobre las variables de investigación. Los datos se han utilizado para mejorar los sistemas de gestión de la calidad.

Así mismo a nivel local se tomó como referencia la guía de documentos que aportaron a la elaboración de trabajo de referencia de distintas universidades para garantizar que investigación se adecue y tenga una cronología lógica y lineamientos de calidad que garanticen la idoneidad de la misma a nivel académico.

Según Páramo (2018) los principios éticos nos van a permitir generar seguridad entre el investigador y las personas integrantes de la investigación de estudio, haciendo una perspectiva positiva de la conducta del autor. Por lo cual el trabajo de investigación se realizó con total veracidad en la obtención de los resultados de las fuentes de análisis de las personas involucradas.

Conclusiones

El sistema de gestión es esencial para el buen funcionamiento de las instituciones de educación superior, y abarca la interrelación de un conjunto de elementos que interactúan entre sí para establecer políticas, objetivos y procesos que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades. El proceso de gestión debe ser sistémico, con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados al mejoramiento continuo.

Bibliografía

- González de la Fe, T. (2009). El modelo de triple hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: un análisis crítico. En: ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura. *scielo*.
- Morales Rubiano , M., Sanabria Rangel, P. E., & Caballero Martines, D. (2015). CARACTERÍSTICAS DE LA VINCULACIÓN UNIVERSIDAD-ENTORNO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Scielo*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052015000100011
- Arias . (2021). ¿Qué es la investigación documental según varios autores. *Investigacion Cientifica*. <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educacion*.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/35235>
- Campos, G., & Sánchez Daza, G. (2005). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *redalyc*.
- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). tecnicas de Metodologia. *sin nombre*.
[dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/)
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>. (25 de 08 de 2020). Nueva iso: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*.
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/ishikawa-kaoru-introduccion-al-control-de-calidad-L03001720401.html>
- ISO. (2015). ISO 9001 para la pequeña empresa: recomendaciones del Comité Técnico ISO/TC 176 ; Página Legal; Índice; Acerca de este libro; Sistemas de gestión de la calidad; Cómo empezar; Orientación sobre lo que quiere decir la norma; ISO 9001. Madrid.
https://cataleg.uji.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA_UJI:VU1&search_scope



=MyInst_and_CI&tab=Everything&docid=alma991004366395106336&lang=ca
&context=L&adaptor=Local%20Search%20Engine&query=sub,exact,calidad,A
ND&mode=advanced

LORLOES. (2018). *LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.*

<https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/LEY%20ORG%C3%81NICA%20REFORMATORIA%20A%20LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20EDUCACI%C3%93N%20SUPERIOR%2002-08-2018.pdf>

Moreno, R. I. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS.*

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560459732006/html/index.html>

Nueva Iso. (25 de 08 de 2020). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>. Nueva Iso: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Questionpro. (2021). <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Sampieri. (2018). Alcance de la Investigación. Sampieri. *ISSUU.* https://issuu.com/nellyadriana27/docs/alcance_de_la_investigacion._sampie#:~:text=Sampieri,-

Cap%C3%ADtulo&text=As%C3%AD%20el%20dise%C3%B1o%20de%20procedimientos,uno%20de%20estos%20cuatro%20alcances.

Universidad Indoamerica. (2022). <https://uti.edu.ec/~utiweb/vinculacion2-0/>: <https://uti.edu.ec/~utiweb/vinculacion2-0/>

Unterreiner, J., & Soler, V. G. (2019). PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y LA NORMA ISO 9001. *3 ciencias*. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/09/13_09_art-5_3C-TECNO-ED.-31_VOL.-8_N%C2%BA-3-1.pdf

