

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, marzo, 2025, Volumen VI

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Gestión Estratégica en Organizaciones de Educación Superior

ISO 9001:2015 Quality Management System and Strategic
Management in Higher Educational Organizations

Juvenal Martínez Mendoza

mendo1964@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-8605-3200>

Universidad de Guanajuato, Campus

Celaya, Salvatierra

Celaya – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3708>

Artículo recibido: 19 de marzo de 2025.

Aceptado para publicación: 02 de abril de
2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3708>

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Gestión Estratégica en Organizaciones de Educación Superior

ISO 9001:2015 Quality Management System and Strategic Management in Higher Educational Organizations

Juvenal Martínez Mendoza

mendo1964@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-8605-3200>

Universidad de Guanajuato, Campus Celaya, Salvatierra

Celaya – México

Artículo recibido: 19 de marzo de 2025. Aceptado para publicación: 02 de abril de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El propósito de esta investigación fue identificar la asociación del sistema de gestión de calidad con la gestión estratégica de tres organizaciones educativas de nivel superior de la región Laja Bajío en México. El objetivo principal fue conocer la relación entre el sistema de gestión de calidad (SGC) y la gestión estratégica (GE) de las organizaciones educativas de nivel superior objeto de estudio; y un objetivo específico que consistió en determinar la influencia que tiene el SGC en el contexto interno de las organizaciones educativas. El enfoque de investigación de este proyecto fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental transeccional, y un alcance descriptivo-correlacional. La población muestral para este estudio la integraron los docentes y personal administrativo que labora en las instituciones académicas. Los datos recolectados se procesaron con el software estadístico SPSS versión 2019. Se realizó el análisis descriptivo y el análisis inferencial de los datos. Los resultados obtenidos mostraron una fuerte correlación positiva significativa entre el SGC y GE en todas las mediciones. Otro resultado fue el índice de determinación de Pearson (r^2) entre la variable independiente (SGC) y la dimensión de contexto interno; en este caso, el resultado muestra el grado en que el SGC determina la variación en el contexto interno institucional. En base a los resultados obtenidos se concluye que el SGC y la GE tienen una fuerte correlación; además, el SGC influye de manera positiva y significativa en el contexto interno de las organizaciones educativas.


Palabras clave: gestión estratégica, gestión de calidad, variable independiente, variable dependiente, índice de correlación

Abstract

The purpose of this research was to identify the association between the quality management system and the strategic management of three higher education institutions in the Laja Bajío region of Mexico. The main objective was to understand the relationship between the quality management system (QMS) and the strategic management (SM) of the studied higher education institutions. A specific objective was to determine the influence of the QMS on the internal context of these educational organizations. This research followed a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive-correlational scope. The sample population consisted of teachers and administrative staff working in the academic institutions. The collected data were processed using the SPSS statistical software, version 2019. Both descriptive and inferential analyses of the data were performed. The results obtained showed a strong and significant positive correlation between QMS

and SM in all measurements. Another finding was Pearson's coefficient of determination (r^2) between the independent variable and the internal context dimension. Based on obtained results, the conclusion is that the QMS and SM have strong relationship; besides, the QMS influences in positive and significative way the variation in the internal context of educational organizations.

Keywords: strategic management, quality management, independent variable, dependent variable, correlation index

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Martínez Mendoza, J. (2025). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y Gestión Estratégica en Organizaciones de Educación Superior. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (2), 1445 – 1457. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3708>

INTRODUCCIÓN

En nuestros días, la mayoría de las empresas compiten con organizaciones ubicadas en otros países y en otras regiones del mundo; debido a estas condiciones, las empresas se ven obligadas a mejorar sus sistemas de trabajo y sus operaciones para generar productos y servicios de una mayor calidad y variedad. Para mantenerse en este entorno global, las organizaciones deben implementar sistemas y estrategias que les permitan mantener su competitividad estratégica y cumplir con estándares internacionales como los sistemas administración estratégica (GE) y los sistemas de gestión de calidad (SGC). En México, las organizaciones educativas de nivel superior, al igual que otro tipo de organizaciones, diseñan e implementan sistemas de gestión de calidad basó en la norma ISO (International Standardization Organization) 9001:2015 con la finalidad de establecer sistemas y procesos confiables y sostenibles. La Secretaría de Educación Pública (S.E.P.) en su Programa Escuelas de Calidad (2010) menciona que “la gestión estratégica procede del campo disciplinar de la administración escolar” y que “se concreta a través de procesos de planificación estratégica que permita diseñar, desarrollar y mantener proyectos de intervención” (p. 61). El enfoque estratégico de la gestión escolar consiste en las acciones que despliega la institución para direccionar y planificar el desarrollo escolar, de acuerdo con una visión y misión precisas, compartidas por todos los miembros de la comunidad escolar” (SEP, 2010, p. 61).

A pesar de que las organizaciones educativas de nivel superior objeto de estudio cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 y un sistema de gestión estratégica, aún hace falta que las instituciones logren una mayor efectividad en su implementación y una mayor comprensión de cómo se relacionan éstas dos variables; además de los beneficios y fortalezas que se obtienen con la integración de ambos sistemas (Nurcahyo et al., 2021). Por lo tanto, la realización de esta investigación aporta una base científica de la relación entre los dos sistemas de gestión. Este estudio ayuda a identificar el grado de asociación entre el SGC basado en la norma ISO 9001:2015 y la GE institucional. El objetivo general de esta investigación es conocer la relación entre las dos variables estratégicas de las tres organizaciones educativas de nivel superior establecidas en la región Laja-Bajío. Además, como un objetivo específico se pretende determinar cómo influye el SGC en el contexto interno organizacional. Con esta investigación se intenta desarrollar un modelo esquemático que muestre, de una manera más visual, la relación entre las variables de estudio, y que ayude a la comprensión y al reconocimiento de la calidad como una variable estratégica que merece más atención y compromiso (Laudover, 1995). Las preguntas de investigación que dieron origen a este proyecto son: ¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la gestión estratégica de tres organizaciones educativas ubicadas en la región Laja-Bajío? ¿En qué medida el sistema de gestión de calidad influye en el contexto interno de las organizaciones educativas de la región Laja-Bajío objeto de estudio?

El dinamismo global y local de los mercados y la economía obligan a las organizaciones a transformar y administrar con más eficiencia sus operaciones y sistemas productivos para generar y entregar productos y servicios de la más alta calidad (Cuatrecasas y Babón, 2017). A nivel mundial, una de las estrategias que más aplican las organizaciones para generar y proveer servicios de calidad es el sistema de gestión ISO 9001:2015 porque contribuye a la competitividad organizacional y el acceso a mercados y clientes de todo el mundo (Demuner, 2011, como se citó en Alzate, 2017). En el año 2015 la International Standardization Organization (ISO) emitió la quinta edición llamada norma 9001:2015, y a partir de septiembre del 2018 todas las organizaciones que deseen trabajar con un sistema de calidad basado en las normas ISO debe aplicar la versión 2015 (López, 2016). La intención de la ISO 9001:2015 además de proporcionar una estructura para implantar un sistema de gestión de la calidad y el establecimiento de requisitos generales, también hace mayor énfasis en el liderazgo y en el compromiso de la alta dirección, incorpora elementos del contexto interno y externo de la organización, así como un enfoque a procesos y sistema basado en riesgos (Norma ISO 9001:2015).

Cada vez son más las empresas que adoptan el sistema de gestión ISO 9001:2015 como una estrategia competitiva (Alzate, 2017), es por esta razón que las organizaciones que implementan el SGC ISO 9001:2015 deben demostrar, una vez completada la implementación, a través de una certificación oficial que la empresa cumple con los requerimientos de administración de la calidad establecidos en la norma en lo referente a la producción de bienes y servicios que reúnen los requerimientos de clientes, consumidores, y regulaciones gubernamentales. La certificación en la norma ISO 9001:2015, representa una ventaja que puede abrir un sin número de oportunidades para atraer a clientes e inversionistas, y de esta manera, expandir el negocio bien sea por incremento de la demanda, el incremento de la producción, o el diseño y producción de nuevos productos o servicios (Laudover, 1995).

Los sistemas de gestión enfocados a mantener la eficiencia y competitividad de una organización, como es el caso de la administración estratégica, ésta representa un apoyo importante para la continuidad y crecimiento de las organizaciones. La administración estratégica es un proceso filosófico y sistemático que continuamente formula y establece estrategias para mantener la ventaja competitiva de un negocio. Es un plan estratégico para aprovechar las fortalezas y oportunidades del entorno de una organización para el logro de objetivos (Goswam, 2024). Wheelen y Hunger (2013) definen la administración estratégica como “un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento a largo plazo de una compañía.” (p. 5) La toma de decisiones para el diseño e implementación de estrategias, apoyadas por una filosofía organizacional, contribuyen al logro de los objetivos establecidos, y son elementos indispensables de la administración estratégica de las empresas (David, 2003). Las acciones realizadas por una organización para ser competitiva, así como el análisis y la toma de decisiones de acuerdo con su entorno, definen a la administración estratégica. No solo la elaboración e implementación de las estrategias son etapas importantes de la administración estratégica, sino también la evaluación y medición de estas, porque permiten conocer si se está cumpliendo con los resultados esperados en el plan estratégico (Dess et al., 2011). Según Pérez y Pino (2018), la gestión educativa estratégica involucra una planeación sistémica a nivel organizacional comenzando con la alta dirección educativa a través del establecimiento de una misión y visión las cuales dan dirección y una proyección sobre los objetivos que se piensan lograr a futuro, apoyados por la definición de valores institucionales los cuales son la parte esencial de la cultura institucional.

La administración estratégica comprende el proceso de elaborar, elegir, implementar y evaluar aquellas estrategias que representen una ventaja competitiva para la organización, y por supuesto el desarrollo de un liderazgo estratégico por parte de los diferentes niveles gerenciales. La administración estratégica involucra a todos los niveles de una organización iniciando con la alta gerencia representada por el presidente corporativo, los directores ejecutivos o C.E.O. (Chief Executive Officer), los gerentes divisionales, y los gerentes funcionales (Hill et al., 2009). Sinnaiah et al (2023) definen la administración estratégica como el paso del diseño y formulación de la estrategia a las acciones que ayudarán a la organización a mantener su ventaja competitiva (p. 38). De acuerdo con Verweire (2014, p. 8), existen tres aspectos principales para lograr una ventaja competitiva en una organización: formular una estrategia ganadora, coordinar y alinear las actividades y acciones que defina la estrategia, y crear un contexto organizacional que favorezca el compromiso de los directores, los gerentes, y trabajadores para que la estrategia de los resultados esperados. Chiavenato y Sapiro (2011) mencionan que la planeación estratégica “es un conjunto de compromisos y acciones, integrados y coordinados, diseñados para explotar las competencias centrales y lograr una ventaja competitiva” (p. 4). También, los autores establecen que el contexto interno y externo determinan la estrategia organizacional que habrá de diseñarse e implementarse para mantener una competitividad estratégica del negocio. La estrategia involucra diferentes elementos entre ellos están las nuevas acciones, las actitudes y conductas que deberán adoptar los colaboradores. El establecimiento de estrategias debe incluir la formulación de estrategias funcionales y estrategias de negocio de acuerdo con el análisis

del ambiente interno y externo de la organización; una estrategia funcional no sustituye a una estrategia de negocio, y viceversa (Verweire, 2014, p. 7)

METODOLOGÍA

El enfoque de investigación en este proyecto fue de tipo cuantitativo ya que se aplicaron diferentes procesos de manera estructurada (Hernández y Mendoza, 2018). Además, los datos recabados para el análisis de las variables (sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y gestión estratégica institucional) son medibles y son tratados de manera estadística (Neuman, 2014); también se deseaba conocer la relación de estas dos variables en el contexto organizacional de las instituciones educativas objeto de estudio (Creswell y Creswell, 2017).

El diseño de este proyecto de estudio fue de tipo no experimental transeccional para observar y describir el manejo de las variables en su contexto natural. Se hizo una sola recolección de datos durante tres semanas; los datos recolectados fueron las respuestas a la encuesta basada en escala Likert, y fueron analizados con la ayuda de un software estadístico (Hernández et al, 2014). En este proyecto de investigación las variables no fueron modificadas o intervenidas; solamente se hizo una recolección y análisis de datos para observar la relación de la variable independiente y la variable dependiente en contextos y situaciones de carácter organizacional. Esta investigación tuvo un alcance descriptivo-correlacional, ya que se recolectó información para describir y conocer el grado de relación entre la gestión estratégica institucional y el sistema de gestión de calidad de las organizaciones educativas involucradas (Hernández y Mendoza, 2018).

En este proyecto de investigación la población estuvo compuesta por personas que laboran en tres organizaciones educativas de nivel superior en la región Laja-Bajío del Estado de Guanajuato; la población está compuesta por un total de 329 unidades muestrales. Los participantes son hombres y mujeres con estudios profesionales en diferentes campos de estudio y que tienen funciones de docencia y funciones administrativas en los distintos departamentos que integran la institución (Babbie, 2020). Esta investigación utilizó una muestra probabilística de doscientos veintiocho colaboradores, y las unidades de muestreo de esta investigación fueron los docentes y el personal administrativo de las organizaciones educativas establecidas en la región Laja-Bajío.

El tamaño de muestra fue determinado con un nivel de confianza de 95%, y un margen de error de 5% para la institución uno e institución dos; para la institución 3 no se aplicó la fórmula para el cálculo de tamaño de muestra, para este caso se consideró el cien por ciento de las encuestas aplicadas. La tabla 1 muestra la población total y el tamaño de la muestra.

Tabla 1

Tamaño de población y tamaño de muestra con un nivel de confianza de 95%

| Población total | No. de elementos | Tamaño de la muestra |
|--|------------------|----------------------|
| Personal docente y personal administrativo institución 1 | 227 | 143 |
| Personal docente y administrativo institución 2 | 90 | 73 |
| Personal docente y administrativo institución 3 | 12 | 12 |
| Total | 329 | 228 |

Fuente: elaboración propia. basado en la información recopilada de las instituciones objeto de estudio.

Para el diseño y elaboración del instrumento de recolección de datos, primero se elaboró una matriz de operacionalización basada en las variables de estudio con la finalidad de identificar los componentes que la integran, y las dimensiones correspondientes a la variable independiente del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Posteriormente, a cada una de las dimensiones se les determinó los indicadores para establecer los ítems de cada dimensión. Finalmente, el resultado fue una encuesta piloto basada en la escala Likert con un total de 27 ítems en forma de enunciados afirmativos (Creswell y Creswell, 2017). El instrumento de recolección de datos se sometió al software estadístico SPSS versión 19 para su validación y confiabilidad a través de una prueba estadística en la cual se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.946; el alfa de Cronbach utiliza una escala de medición de 0 (cero) a 1 (uno) en la cual un valor de 0.75 o mayor se considera un valor de confiabilidad aceptable (Hernández et al., 2014). La encuesta piloto se sometió a revisión de expertos del SGC de las instituciones educativas dando como resultado un instrumento final de recolección de datos integrado por un total de veinte ítems. Después de haber cumplido con las recomendaciones de los expertos del SGC, el instrumento de recolección de datos se volvió a someter a la prueba de confiabilidad en el software SPSS resultando un alfa de Cronbach de 0.874 el cual es un nivel de confiabilidad aceptable. Una vez validada y verificada la confiabilidad del instrumento final de recolección de datos, éste se aplicó de forma impresa y forma digital utilizando la aplicación de Google forms para hacer más eficiente su aplicación. La encuesta en Google forms se envió a los colaboradores a través del correo electrónico institucional de la primera organización educativa objeto de estudio, y en las otras dos organizaciones educativas la encuesta se hizo de manera impresa y directamente con las unidades de estudio (Hernández et al., 2014). Después de aplicar la encuesta también se determinó el alfa de Cronbach, donde se tomó en cuenta todo el tamaño de la muestra, y en esta etapa el resultado fue de 0.925 lo cual representa una confiabilidad elevada en el contenido de los ítems que la integran (Hernández et al., 2014). La tabla 2 presenta la confiabilidad del instrumento de recolección de datos basado en el alfa de Cronbach en diferentes etapas del proyecto de investigación.

Tabla 2

Resultados de confiabilidad del instrumento de recolección de datos basados en el alfa de Cronbach

| Instrumento de recolección de datos | Alfa de Cronbach |
|---|------------------|
| Prueba piloto (27 ítems) | 0.946 |
| Instrumento después de recolección de datos | 0.925 |

Fuente: elaboración propia. Basado en los análisis de confiabilidad con el SPSS.

Durante la aplicación del instrumento, cada ítem fue evaluado individualmente por las unidades de estudio para elegir una de las cinco opciones que forman la escala Likert, y así determinar en qué grado

se estuvo de acuerdo con cada afirmación, por ejemplo: La alternativa 5 (totalmente de acuerdo) indica que el participante no tiene ninguna objeción, y acepta totalmente lo que describe el enunciado; la alternativa 1 (Totalmente en desacuerdo) indica que el participante tiene una opinión contraria a lo descrito, y no acepta en lo absoluto lo mencionado en el enunciado correspondiente. El valor máximo acumulado que se puede obtener en el instrumento de recolección de datos, basado en la escala Likert, es de 100 y el valor mínimo es de 20. Las alternativas para responder a cada ítem se muestran en la tabla 3 (Neuman, 2014).

Tabla 3

Alternativas de respuesta en escala Likert para el instrumento de recolección de datos; y descripción de los puntajes acumulados

| Opción de respuesta | Puntos escala Likert | Máximo de puntos acumulados | Descripción |
|--------------------------|----------------------|-----------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | 5 | 100 | La persona coincide totalmente con lo que afirma cada uno de los enunciados. Opiniones muy favorables. No hay objeción alguna. |
| De acuerdo | 4 | 80 | Las opiniones son favorables a lo que mencionan los enunciados de cada ítem. |
| Neutral | 3 | 60 | Las respuestas de las unidades de estudio no están ni a favor ni en contra de lo que declara cada uno de los ítems. |
| En desacuerdo | 2 | 40 | Lo que percibe y experimenta la persona es desfavorable a lo que afirma cada ítem. |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 20 | El individuo tiene una opinión completamente opuesta a lo que declara cada enunciado; la realidad es muy diferente a lo que se afirma. |

Fuente: elaboración propia. Basado en Hernández et al. (2014)

Análisis de la información. La información recolectada se procesó con la ayuda del software estadístico SPSS versión 19. En el software estadístico se creó un archivo donde se configuraron las variables y escalas Likert correspondientes a cada uno de los enunciados que integran el instrumento de recolección de datos; posteriormente se registraron las respuestas elegidas por las unidades de estudio para cada ítem, y así, proceder a la realización del análisis descriptivo y análisis inferencial de los resultados.

RESULTADOS

El análisis descriptivo se realizó de forma general al total de los datos, y de manera particular a cada una de las organizaciones educativas objeto de estudio. El propósito de este análisis de datos fue describir estadísticamente los valores y puntuaciones obtenidos en la recolección. El proceso de análisis se inició con las variables y dimensiones obtenidas en la matriz de operacionalización. Después de aplicar la encuesta para la recolección de datos y antes de hacer el análisis descriptivo, se realizó nuevamente la prueba de confiabilidad a través de la medición del coeficiente del alfa de Cronbach. La tabla 4 presenta los estadísticos descriptivos generales resultantes del análisis de todo el tamaño de la muestra (228) y todos los ítems del instrumento de recolección de datos. Al inicio del análisis se determinó la fiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.925 La información de la tabla incluye el grado de confiabilidad, las medidas de tendencia central, y medidas de variabilidad. La media de 89.78 indica que la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo o totalmente de

acuerdo con la descripción de los ítems; la moda con un valor de 100 reafirma la media de 89.78 obtenida en este análisis.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos generales de todo el tamaño de la muestra

| Descripción | Resultado |
|---------------------|-----------|
| Unidades de estudio | 228 |
| Ítems | 20 |
| Alfa de Cronbach | 0.925 |
| Media | 89.78 |
| Mediana | 92.5 |
| Moda | 100 |
| Desviación estándar | 9.63 |
| Mínimo | 53 |
| Máximo | 100 |

Fuente: elaboración propia en base al análisis estadístico con el software SPSS.

Para el análisis inferencial de los datos también se utilizó el software estadístico SPSS versión 19. Las pruebas estadísticas que se estimaron para el análisis paramétrico de la información recolectada y para la prueba de hipótesis, fue el coeficiente de correlación de Pearson (CCP) y el índice de determinación r^2 (CCP al cuadrado). El coeficiente de correlación de Pearson se enfoca en el análisis de la correlación entre dos variables o entre una variable y las dimensiones. El coeficiente de correlación indica el grado de relación entre una variable y otra; el índice de determinación presenta el grado de variación de una variable respecto a la variación de la otra. (Hernández et al., 2014)

La tabla 5 presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre sistema de gestión de calidad, la gestión estratégica y sus dimensiones. Todos los resultados presentaron una correlación positiva considerable a un nivel de significancia de 0,01 y un nivel de confianza de 0,99 (99%); la mayor correlación del SGC fue con la variable dependiente gestión estratégica (0.980), y con las dimensiones de liderazgo (0.964) y contexto interno (0.948). El mayor índice de determinación r^2 también se presentó con la variable dependiente GE (0.961), la dimensión de liderazgo (0.930) y la dimensión de contexto interno (0.899); esto nos indica que el SGC determina en general un 99.6% la variación en la gestión estratégica de las organizaciones objeto de estudio.

Tabla 5

Coefficientes de correlación de Pearson y r^2 entre la variable del SGC con la variable GE y sus dimensiones

| Dimensión | Coefficiente de correlación | Índice de determinación r^2 |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Gestión estratégica | 0.980 | 0.961 |
| Contexto interno | 0.948 | 0.899 |
| Planeación | 0.943 | 0.890 |
| Operación/Implementación | 0.875 | 0.765 |
| Evaluación y mejora | 0.849 | 0.721 |
| La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). | | |

Fuente: elaboración propia, basado en el análisis de datos realizado en el software estadístico SPSS versión 19.

La tabla 6 presenta el coeficiente de correlación de Pearson entre el SGC y la GE. El resultado muestra una fuerte correlación positiva a un nivel de confianza de 98% (0.98) y una significancia de 0.01 (Hernández et al., 2014). La tendencia de ambas variables indica que entre más fuerte y confiable es el SGC mayor la contribución a la GE organizacional.

Tabla 6

Correlación entre el SGC y Gestión Estratégica

| | | SGC | Gestión estratégica |
|---------------------|------------------------|------------|----------------------------|
| SGC | Correlación de Pearson | 1 | .980** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 228 | 228 |
| Gestión estratégica | Correlación de Pearson | 0.980 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 228 | 228 |

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Índices de determinación de Pearson entre el SGC y las variables dependientes del contexto interno. La tabla 7 muestra los índices de determinación de Pearson r^2 .

Tabla 7

Índices de determinación de Pearson r^2 entre la variable del SGC y las variables del contexto interno

| Variable | Coefficiente de Correlación | Índice de determinación r^2 |
|---------------------------|------------------------------------|---|
| Liderazgo | 0.964 | 0.930 |
| Cultura organizacional | 0.938 | 0.880 |
| Estructura organizacional | 0.860 | 0.740 |
| Enfoque a procesos | 0.941 | 0.886 |
| Mejora continua | 0.943 | 0.888 |

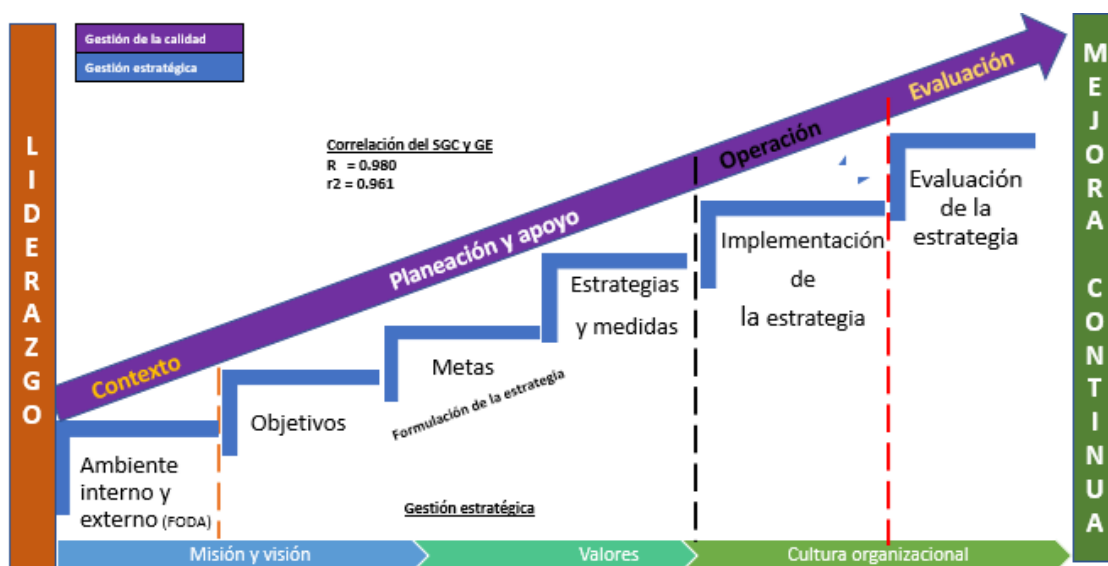
Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia, basado en el análisis de datos realizado en el software estadístico SPSS.

La figura 1 muestra la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Gestión Estratégica.

Figura 1

Esquema de correlación entre el SGC y la GE



Fuente: elaboración propia basado en la norma ISO 9001:2015 y en Hill, et al, (2009).

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que el Sistema de Gestión de Calidad influye de manera positiva y significativa en la gestión estratégica y en el contexto interno de las organizaciones. Los resultados del análisis paramétrico demuestran la correlación (0.980) que existe entre la variable independiente y la variable dependiente, así como la influencia (88.4%) que tiene el SGC en la cultura organizacional y mejora continua. El producto de esta investigación soporta lo demostrado por Calvo et al. (2005) y lo descrito por Tlapa et al. (2009) (como se citó en Fontalvo y De La Hoz, 2018) respecto al efecto que se obtiene en una organización educativa de nivel superior cuando el SGC y la GE trabajan en la misma dirección. Estos resultados concuerdan con lo establecido por Evans y Lindsay (2008) respecto a que la calidad no es algo que este separado de la administración y que la calidad es una variable tan importante como la productividad y los costos. De la misma manera, los resultados aquí obtenidos coinciden con lo establecido por Chiavenato y Sapiro (2011) en el sentido de que el contexto interno implica la adopción de una cultura como estrategia que contribuya a la competitividad de la organización. También, estos resultados soportan las afirmaciones de Nurcahyo et al. (2021) quienes mencionan que el SGC basado en la norma ISO 9001:2015 tiene un impacto positivo en el desempeño operacional de una organización. Además, el SGC basado en la norma ISO 9001:2015 no solo impacta en la calidad del producto o servicio, sino que ayuda a otras variables del negocio como los índices de productividad y los índices financieros que son variables estratégicas de cualquier negocio (Ismrylis y Moschidis, 2012, como se citó en Nurcahyo et al., 2021). Psomas y Pantouvakis (2015) mencionan que un sistema de gestión de calidad no solo ayuda a mejorar la eficiencia operativa, sino que también contribuye al logro de los objetivos estratégicos de una organización y el fortalecimiento de la lealtad de los clientes a través de la calidad de los productos y servicios. En este sentido, Evans y Lindsay (2014) afirman que “la calidad del producto es un determinante vital para la rentabilidad de un negocio” “La alta calidad es en sí misma una fuente importante de ventaja competitiva” (p. 27).

CONCLUSIÓN

Esta investigación demuestra la relación que existe entre el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la Gestión Estratégica de las organizaciones objeto de estudio. Con los resultados del análisis paramétrico de esta investigación se concluye que el objetivo general y el objetivo específico se cumplieron satisfactoriamente al comprobarse que existe una positiva y significativa correlación (0.96) entre ambas variables, y que el SGC determina en gran medida (89.9%) la variación del contexto interno organizacional. Las aportaciones del SGC ISO 9001:2015 a la gestión estratégica de las organizaciones es de suma relevancia porque no solamente contribuye al desempeño funcional de las instituciones sino también al desempeño de las variables estratégicas de una empresa. En este sentido podemos inferir que además de contribuir a la generación de productos y servicios de calidad, y a la lealtad de clientes y consumidores, el SGC ISO 9001:2015 es un elemento esencial para el logro de objetivos relacionados con la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Por lo tanto, el SGC es un componente clave del contexto organizacional porque influye mucho en la forma en que se llevan a cabo las acciones y actividades en el día a día dentro de las organizaciones; además, por su contribución a los resultados organizacionales, el SGC genera un sentido de confianza y motivación en el personal que ahí labora. Por lo tanto, estos resultados pueden ser utilizados como un referente para alentar a los directivos y colaboradores de una organización a brindar más atención y apoyo durante la implementación y durante el seguimiento al SGC; y así mismo, reforzar el compromiso e involucramiento de la gerencia en lo relacionado a la calidad. Finalmente, estos resultados soportan otros estudios relacionados con las aportaciones del SGC ISO 9001:2015 a la gestión estratégica y al desempeño de las organizaciones. Sin embargo, este proyecto de investigación está limitado a organizaciones educativas en la región Laja Bajío en el centro de México; por lo tanto, esta investigación no pretende generalizar los resultados a otros sectores de la industria, pero sí pueden ser un punto de partida para futuros proyectos de investigación.

REFERENCIAS

- Alzate, A. M. (2017). ISO 9001: 2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista venezolana de gerencia*, 22(80), 576-592. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-venezolana-de-gerencia/articulo/iso-90012015-base-para-la-sostenibilidad-de-las-organizaciones-en-paises-emergentes>
- Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IFvjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Babbie,+E.+R.+\(2020\).+The+Practice+of+Social+Research+\(15th+ed.\).+Cengage+Learning.&ots=I4zRZHaUOa&sig=M2h2rEs-AEvMtCtZae1_e0KN1sQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IFvjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Babbie,+E.+R.+(2020).+The+Practice+of+Social+Research+(15th+ed.).+Cengage+Learning.&ots=I4zRZHaUOa&sig=M2h2rEs-AEvMtCtZae1_e0KN1sQ#v=onepage&q&f=false)
- Chiavenato, I. y Sapiro A. (2011). *Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones*. McGraw Hill.
- [Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24749w/manual-de-iso-9000-3a-ed-peach_compressed.pdf](https://chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24749w/manual-de-iso-9000-3a-ed-peach_compressed.pdf)
- [Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf](https://chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf)
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications. chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cumming.ucalgary.ca/sites/default/files/teams/82/communications/Creswell%202003%20-%20Research%20Design%20-%20Qualitative%2C%20Quantitative%20and%20Mixed%20Methods.pdf
- Cuatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión de Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Profit Editorial I., SL.
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica del control total de Calidad*. Editorial Limusa.
- Dess, G., Lumpkin, G., Eisner, A. (2011). *Administración estratégica: textos y casos*. McGraw-Hill.
- Evans, J., y Lindsay, W. (Ed.). (2015). *Administración y Control de Calidad*. Cengage Learning.
- Fontalvo, T. J., & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44.
- Goswami, I. (2024). *Strategic Management and Business Policy-Globalization, Innovation and Sustainability*. Academic Guru Publishing House.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (Ed.). (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hill, C. W., Jones, G. R., Pérez, Y. D. M. V., Soto, G. A. S., y Nora Natalia Martínez S. (2009). *Administración estratégica* (No. Sirsi i9789701072691). McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Ireland, D., & Hoskisson, R. (2015). *Strategic management: Competitiveness and globalisation*. Cengage AU.
- Laudover, G. (1995). *La certificación ISO 9000. Un motor para la calidad*. CECSA.

López, P. (2016). Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. FUNDACIÓN COFEMETAL.

Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (7th ed.). Pearson Education.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Traducción oficial.

Nurchahyo, R., & Habiburrahman, M. (2021). Relationship between ISO 9001: 2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). Heliyon, 7(1).

Peach, R. (1999). Manual de ISO 9000. McGraw Hill.

Pérez, O. G. B., y Pino, J. W. F. (2018). Rol de la gestión educativa estratégica en la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la educación superior. Educación médica, 19(1), 51-55.


Psomas, E., and Pantouvakis, A., "ISO 9001 overall performance dimensions: an exploratory study." The TQM Journal 27.5 (2015): 519-531.

S.E.P., (2010). Programa escuelas de calidad. Modelo de Gestión Educativa Estratégica. México: Secretaría de Educación Pública. México DF.

Sinnaiah, T., Adam, S., & Mahadi, B. (2023). A strategic management process: the role of decision-making style and organisational performance. Journal of Work-Applied Management, 15(1), 37-50.

Verweire, K. (2014). Strategy implementation. Routledge.

Wheelen, T., & Hunger, D. (2013). Administración estratégica y política de negocios. Pearson.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .