

Diagnóstico educativo y oportunidades de mejora enmarcado en la gestión de calidad, ISO 9001: 2015.

Educational diagnosis and opportunities for improvement framed in the quality management, ISO 9001: 2015.

Julio César Carhuaricra Meza¹, Miriam Adelaide Mauricio Torres²

Sanyorei Porras Cosme³, Liz Ketty Bernaldo Faustino⁴

Martha Nelly Lozano Buendía⁵, William Cesar Santos Hinostroza⁶

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión^{1,2,3,4,5,6}

E-mail, jccarhuaricram@undac.edu.pe¹, laroazul@hotmail.com², sporrasc@undac.edu.pe³, lbernal-dof@undac.edu.pe⁴, mlozanob@undac.edu.pe⁵, wsantoshi@undac.edu.pe⁶

Orcid ID: 0000-0002-2533-781X¹, 0000-0002-1041-8246², 0000-0001-9876-2035³, 0000-0001-5239-2681⁴, 0000-0001-9709-1313⁵, 0009-0009-9558-3088⁶

Recibido: 31/08/2024, Aceptado: 05/11/2024, Publicado: 30/11/2024

Resumen

El estudio, “Diagnóstico educativo y oportunidades de mejora enmarcado en la gestión de calidad, ISO 9001: 2015”, respondió a la siguiente interrogante ¿Cuáles son las debilidades, fortalezas y aspiraciones de los elementos y procesos formativos enmarcados en las cláusulas de la ISO 9001:2015? Por ende, el objetivo fue iniciar la implementación de las actividades de autorregulación alineado al mejoramiento constante. Ahora, respecto a los métodos, técnicas e instrumentos, se aplicó el método de caso de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo. Diseño, sistémico. Asimismo, se ha tomado en cuenta la perspectiva de gestionar los riesgos, que consistió en el análisis documentario utilizando la lista de chequeo, matriz FODA y CAME. Siendo la unidad de observación principal el proyecto educativo institucional. Posteriormente, se consolidó las propuestas con los talleres participativos virtuales con grupos focales, integrados por expertos, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Por lo tanto, las conclusiones manifiestan los promedios de avance en porcentajes del cumplimiento de las cláusulas

de la norma internacional mencionada, contexto de la organización = 74%; liderazgo = 69.5%; planificación = 75%; apoyo = 85.5%; operación = 88%; evaluación del desempeño = 63 % y mejora = 50%. Asimismo, respecto a las oportunidades de mejoramiento se priorizó la Implementación de un sistema de medición de logros de aprendizaje en función de los perfiles de ingreso y egreso acorde a las necesidades de desarrollo educativo.

Palabras clave: ISO 9001: 2015 sistema de gestión de calidad, diagnóstico educativo y oportunidades de mejora.

Abstract

The study, “Educational diagnosis and opportunities for improvement framed in quality management, ISO 9001: 2015”, answered the following question: What are the weaknesses, strengths and aspirations of the training elements and processes framed in the ISO clauses? 9001:2015? Therefore, the objective was to begin the implementation of self-regulation activities aligned with constant improvement. Now, regarding the methods, techniques and instruments, the mixed, qualitative and

quantitative case method was applied. Design, systemic. Likewise, the perspective of managing risks has been taken into account, which consisted of documentary analysis using the checklist, SWOT matrix and CAME. The main observation unit being the institutional educational project. Subsequently, the proposals were consolidated with virtual participatory workshops with focus groups, made up of experts, managers, teachers, students and parents.

Therefore, the conclusions show the average progress in percentages of compliance with the clauses of the aforementioned international standard, organizational context = 74%; leadership = 69.5%; planning = 75%; support = 85.5%; operation = 88%; performance evaluation = 63% and improvement = 50%. Likewise, with respect to opportunities for improvement, priority was given to the implementation of a system for measuring learning achievements based on the entry and exit profiles according to the needs of educational development.

Keywords: ISO 9001: 2015 quality management system, educational diagnosis and opportunities for improvement.

Introducción

Una de las características de la globalización económica son los acuerdos expresados en los Tratados de Libre Comercio (TLC) como son los casos de Brasil, Perú, Colombia, Argentina, México, Chile y otros que están accediendo a los mercados globales. No obstante, el reto está en alinear los productos y servicios. Siendo la educación una actividad estratégica que no hay que dejar de lado. Es precisamente, en esta perspectiva que se plantea la investigación. Y una de las convicciones afirma, “Algunos estudios han determinado que efectivamente los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional” (Ciravegna, 2015; Alzate Ibañez, 2017, p. 576).

En la perspectiva de la (EDS) educación para el desarrollo sostenible, específicamente, se hace referencia al objetivo número cuatro de los (ODS) objetivos del desarrollo sostenible, agenda 2030 que habla de la “educación de calidad: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (Programa de las Naciones Unidas, 2023). Por las consideraciones expuestas, es un imperativo la aplicación de la ISO 9001:2015 gestión de calidad en las instituciones educativas de diversos niveles y modalidades. Es así como también proponen otros especialistas que afirman, “el sistema de la calidad se define como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad” (León Ramentol, y otros, 2018, p. 844).

En consecuencia, el estudio: “Diagnóstico educativo institucional de educación secundaria basado en la norma: ISO 9001: 2015, gestión de calidad” se inspiró en la identificación de debilidades y oportunidades de mejora focalizados en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes. Para dicho fin se ha considerado los requisitos de la norma como: Clausula 4: Contexto de la organización; Clausula 5: liderazgo; Clausula 6: planificación; Clausula 7: apoyo; Clausula 8: operación; Clausula 9: evaluación del desempeño = 63 % y Clausula 10: mejora.

Metodos y materiales

La metodología que se aplicó en la indagación fue cualitativa y cuantitativa, por una parte, ahora, de acuerdo a los niveles fueron descriptivo, explicativo y proyectivo, todo, consolidado mediante el modelo sistémico que presentó elementos de entrada, proceso y salida. Además, por su característica estratégica no se obvió la gestión de riesgos. Asimismo, la unidad de análisis documentario ha sido el PEI- Proyecto Educativo Institucional, su respectivo instrumento la lista de chequeo basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 de gestión de la calidad educativa y también, se ha tomado en cuenta las convicciones de los agentes educativos conformados por expertos, directivos, docentes, estudiantes y padres de familia cuyos aportes fueron recolectados y sistematizados con la matriz foda y complementados con los talleres virtuales participativos.

Resultados

Clausula 4: Contexto de la organización

a) Características de la Institución Educativa.

La Institución Educativa “San Juan” de Óndores de Junín. Está circunscrito a la Dirección Regional de Educación Junín; Unidad de Gestión Educativa Local de Junín; teléfono, 942089817; Página web, www.sanjuan.com.pe; Correo electrónico, iesanjuan@hotmail.com; Dirección, Estancia Rupahuasi; Lugar, Óndores; Distrito, Óndores; Provincia, Junín; Región, Junín; Nivel, Secundaria de Menores; Modalidad, Educación Básica Regular; Directora, Lucinda Villanueva Cornelio; Personal Docente, 08; Personal Administrativo, 01; Población Escolar, 43; Infraestructura, Material Nobel; Local, Escolar; Mobiliario Escolar, 50; Aulas de clase, 07; Aulas de Innovación Pedagógica, 01; Campo Deportivo, 01; Servicio Higiénico, 01.

b) Visión

“Al 2024, seremos una Institución Educativa líder en educación, promoviendo la calidad educativa que ayude

al desarrollo integral del estudiante, como investigadores y enmarcados en el desarrollo productivo, empresarial y turístico, con enfoque ambiental”.

c) Misión

“Somos una Institución Educativa innovadora, formamos integralmente a los estudiantes, promovemos las competencias y valores basados en la práctica, mediante la cultura de la solidaridad; asumiendo los nuevos retos del siglo XXI. Como agentes de cambio preparamos con calidad a nuestros educandos para enfrentar la vida; valiéndonos de un potencial humano calificado”.

d) Valores

- La solidaridad.

Oportunidades de mejora concerniente al contexto de Organización.

- Actualización del Proyecto Educativo Institucional.
- Organización y participación de los grupos de interés.
- Evaluación de los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- Perfiles de ingreso y egreso en la perspectiva del currículo propuesto por Minedu.
- Gestión de procesos y riesgos basado en las autoevaluaciones periódicas

Clausula 5: Liderazgo

El compromiso con el desarrollo educativo se manifiesta en el plan de trabajo como en el PCI, Proyecto Curricular Institucional. También se ratifica en el manual y reglamento de organización y funciones.

Se evidencia alto nivel de compromiso con la formación académica de los estudiantes.

Oportunidades de mejora respecto al liderazgo.

- Liderazgo y evaluación de perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes.
- Evaluación de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.
- Liderazgo y evaluación de satisfacción de los estudiantes en función de los perfiles de ingreso y egreso.
- Políticas de comunicación con fines de promoción y práctica de la calidad.
- Organización de los sujetos de la educación.

Clausula: 6: Planificación

Planificación- Acciones para abordar riesgos y responsabilidades.

Se ha producido un avance de 85% porque los diagnósticos educativos que se realizaron son superficiales y no posibilitan la identificación de fallas y errores en el sistema educativo. Por ende, se concluye con la convicción siguiente: si no se identifican los problemas y fallas, tampoco, se percibirán las soluciones.

Oportunidades de mejora correspondiente a la planificación.

- Realización de diagnósticos y autoevaluaciones periódicas del sistema educativo.
- Planificación e innovación educativa acorde a las necesidades de los estudiantes.

Clausula 7: Apoyo

Referidos a los recursos, se cuenta con los aportes del ministerio de educación. Pero, es necesario aclarar que son siempre insuficientes; Además, del personal se puede afirmar que son en mayoría son docentes son licenciados con mención en sus respectivas especialidades. Es más, cuentan con grados de Maestría y Doctorados en ciencias de la educación.

En cuanto, a la infraestructura, se cuenta con aulas de primero a quinto grado se educación secundaria de menores. También, hay aulas para el proceso enseñanza – aprendizaje. En cambio, está limitado los equipos e instrumentos del laboratorio de informática, biología y física. Hay escasos presupuestos económicos y de materiales para fines de acompañamiento docente y de los estudiantes. Del mismo modo, son limitados los recursos dedicados a seguimiento y medición o realización de investigaciones formativas.

Concerniente a la trazabilidad, no se ha realizado mediciones de los procesos enseñanza – aprendizaje en función al modelo educativo sistémico- longitudinal propio del currículo por competencias, que, miden los logros de aprendizajes en forma gradual. En otras palabras, no se está caracterizando los perfiles de ingreso (entrada), posteriormente, se vivencian los subprocesos formativos (clases) y luego egresan (salida-resultados y satisfacción del impacto del sistema formativo).

En relación a las competencias del equipo directivo, docentes y administrativo son profesionales, licenciados en Ciencias de la Educación, con diversas especialidades acordes a la formación de los estudiantes de educación secundaria de menores. Asimismo, cuentan con grados de Maestría y Doctorados respectivamente.

Concerniente a la toma de conciencia, hay un alto nivel de conciencia respecto a la utilización de recursos y responsabilidad focalizado en la formación de los adolescentes de parte de los directivos, docentes, estu-

diantes y padres de familia. Es más, los recursos para la gestión de calidad tanto interno como externo, son muy limitados.

Oportunidad de mejora referido a apoyo.

Capacitación docente en torno a las autoevaluaciones y planes considerando el enfoque curricular de desarrollo de competencias y cumplimiento de los perfiles de ingreso y egreso.

Clausula 8: Operaciones

Desde la visión del sistema las operaciones se manifiestan en las entradas, los procesos y las salidas. La planificación del currículo es un insumo para la ejecución, los mismos, que expresan en los programas anuales y bimestrales, secuencias didácticas semanales e incluso en planes de clase. Todo ello va acompañado de un modelo educativo centrado fundamentalmente en el desarrollo de competencias y capacidades tal cual exige el DCN – diseño curricular nacional, como se sabe, lo mencionado se realiza en forma participativa durante el mes de marzo de cada año escolar. Por supuesto, las pruebas y las actividades formativas también son visibles, al igual que las revisiones. Así se llega a la evaluación y presentación de los resultados o productos, estos son los niveles de aprendizajes logrados por los alumnos y alumnas, asimismo, se evalúan las expresiones de satisfacción.

Oportunidad de mejora en relación a las operaciones.

a) Autoevaluaciones y evaluaciones que identifiquen fallas en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Clausula 9: Evaluación de desempeño

En este rubro se ha producido un avance de 50%. Se cumple con la evaluación o supervisión de parte de los directivos de la institución basado en las Normas del Ministerio de educación. En cambio, no se realizan las evaluaciones de satisfacción (70%) de las partes interesadas como los estudiantes, padres de familia y por ende la comunidad del entorno.

Oportunidad de mejora respecto al desempeño docente.

a) Realización de procesos de evaluación y supervisión de desempeños alineados al cumplimiento de los perfiles ingreso y egreso.

b) Realización y sistematización de actividades de supervisión, revisión y evaluación de parte de los directivos y supervisores del Ministerio de Educación. Los mismos, que deben estar focalizados en el desarrollo de las competencias de egreso.

Clausula 10: Mejora

No hay programas de identificación y seguimiento de los errores cometidos en los procesos y subprocesos formativos esencialmente referidos a la enseñanza y aprendizajes (50%). En consecuencia, son muy necesarios las implementaciones de actividades educativas que tengan como propósitos, por ejemplo, la recuperación de clases bajo modelos de secuencias didácticas coherentes respecto a la propuesta curricular coherente con el Ministerio de Educación del Perú, que su vez, deben ser evaluables y medibles al finalizar la experiencia.

Oportunidad de mejora en cuanto a la mejora e identificación de fallas en los procesos formativos.

a) Realización de autoevaluaciones que identifique elementos y procesos del currículo que presentan fallas.

Discusión de resultados

El estudio buscó como propósito la aplicación y posterior implementación de la gestión de calidad focalizado en los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes de la Institución Educativa “San Juan” de Óndores. Junín-Perú. Hecho que se cumplió dada las exigencias de los procesos de acreditación de la educación en sus diversos niveles como lo emana el Ministerio del Perú. Para tal cometido se considera todas las cláusulas de los requisitos de la norma internacional ISO 9001: 2015 de Gestión de la Calidad Educativa que en seguida se detalla: Clausula 1: Alcance; 2: Referencias Normativas; 3: Términos y Definiciones; 4: Contexto de la Organización; 5: Liderazgo; 6: Planificación; 7: Apoyo; 8: Operaciones; 9: Evaluación de desempeño; 10: Mejora.

Conclusiones

Las conclusiones señalan los promedios expresados en porcentajes del cumplimiento de las cláusulas de la ISO 9001:2015 aplicadas en los procesos de diagnóstico y oportunidades de mejora de la Institución Educativa Pública de educación secundaria “San Juan” de Óndores. Junín- Perú”. A continuación, las especificaciones: 4) Contexto de la organización = 74%; 5) liderazgo = 69.5%; 6) planificación = 75%; 7) apoyo = 85.5%; 8) operaciones = 88%; 9) evaluación de desempeño = 63 % y 10) mejora = 50%.

En otro punto, en cuanto a las oportunidades de mejora se priorizó la Implementación de evaluaciones periódicas de logros de aprendizaje en relación a los perfiles de ingreso y egreso de los estudiantes en función de las necesidades de desarrollo educativo local, nacional e internacional, los mismos, que serán liderados por directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Recomendaciones

Promover la formulación de los proyectos educativos de implementación e innovación que sean factibles y viables, que, a su vez, estén en correspondencia con los diseños pedagógicos de la educación para el desarrollo sostenible.

Referencias bibliográfica:

- Alzate Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 576-592.
- Ávila Davila, A. (1 de enero de 2022). *Las organizaciones como sistemas sociales complejos*. Obtenido de <https://integracion-academica.org/vol1numero2-2013/25-las-organizaciones-como-sistemas-sociales-complejos>
- Banco Mundial. (2021). *Informe para el desarrollo mundial: Datos para una vida mejor*. Washington, DC. EE.UU.: Grupo Banco Mundial.
- Banco Mundial. (18 de abril de 2022). *Banco Mundial. Obtenido de Educación. Panorama General*: <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#:~:text=Con%20su%20labor%2C%20el%20Grupo,a%20m%C3%A1s%20tardar%20en%202030>.
- Banco Mundial. (2022). *Perú. Informe sobre la pobreza del aprendizaje*. Washington. EE.UU.: Banco Mundial-UNESCO.
- BID- Banco Interamericano de Desarrollo. (01 de Septiembre de 2017). *Hacia la formación de mejores competencias. Sistema de la productividad y el crecimiento*. Washington, EE.UU.
- Cabero Almenara, J. (2020). *Aprendiendo del tiempo de la COVID-19*. Educare, 1-3.
- Cambridge Assessment International Educational. (2021). *Implementando el plan de estudios con Cambridge. Una guía para líderes escolares*. Londres. Reino Unido: Cambridge Assessment International Educational.
- Carhuaricra Meza, J. C. (2021). *Sistema integrado de gestión para la formación docente de biología y química, 2020*. ACTAS DEL II CONGRESO IBEROAMERICANO DE DOCENTES (págs. 799-805). Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo. (2017). *Evaluación de logros del perfil de egreso. Experiencias Universitarias*. Santiago de Chile: CINDA- Centro Interuniversitario de Desarrollo.
- Corporación Andina de Fomento- CAF. (2021). *EXPERIENCIA. Datos e Inteligencia Artificial en el Sector Público*. Caracas. Venezuela: CAF- Corporación Andina de Fomento.
- Desarrollo, P. d. (10 de abril de 2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/resources.html>
- Excelencia, E. d. (11 de marzo de 2020). *Nueva Iso 45001: 2018*. Obtenido de *Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.nueva-iso-45001.com/2020/03/objetivos-de-desarrollo-sostenible-relacionados-con-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>*
- Farfan Cabrera, M. T., & Reyes Adan, I. A. (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Reencuentro*, 45-61.
- Flores Carbajal, E. (2015). *Gestión de calidad educativa y deserción escolar en la institución educativa "José María Arguedas" UGEL 05 San Juan de Lurigancho - 2015*. Lima, Perú: TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Magister en Gestión Pública.
- Galvez Suarez, E. D. (2015). *Modelo de evaluación del desempeño docente para el dominio 1: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el marco del buen desempeño docente*. Lima Perú: Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación. Universidad San Ignacio de Loyola. EPG.
- García Fernandez, J. A. (2017). *Plan de Mejora del centro educativo: Avanzando hacia la calidad total*. En J. A. García Fernandez, *Calidad Educativa* (págs. 1-4). Barcelona: Calidad Total, España.
- Gutierrez Peña, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Lima, Perú: Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y*, 243-261.
- IESALC-UNESCO. (1 de julio de 2022). *UNESCO*. Obtenido de UNESCO: <https://www.iesalc.unesco.org/2022/07/01/bootcamp-de-educacion-para-el-desarrollo-sostenible-formo-a-equipos-de-21-universidades-en-pedagogias-transformadoras-para-incluir-ods-en-los-curriculos/>
- ISO4DOCS. (02 de enero de 2024). *¿Qué comparten los*

estándares ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001? Obtenido de <https://iso4docs.com/iso-9001-iso-14001-iso-45001/>

León Ramentol, C., Menendez Cabezas, A., Rodríguez Socarrás, I. P., López Estrada, B., García Gonzales, M. C., & Fernández Torres, S. (2018). *Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. Rev. Arch Med Camagüey, 843-857.

Ministerio de Educación - Perú. (2017). *Currículo Nacional. Educación Básica Regular*. Lima: MINEDU- Ministerio de Educación.

Ministerio de Educación del Perú. (abril de julio de 2016). *Ministerio de Educación*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/#popup1>

Ministerio de Educación del Perú. (2019). *Evaluaciones de logro de aprendizaje. Ministerio de Educación del Perú*, Lima. Obtenido de <http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/06/PPT-web-2019-15.06.19.pdf>

Ministerio de Educación, Perú. (2017). *¿Cómo vamos en educación?* Lima: Minedu-Escale.

Normas APA. (2020). *Guía Normas APA. Séptima Edición*. México: Normas APA Org.

OSITRAN. (22 de octubre de 2021). *Calidad. Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.ositran.gob.pe/anterior/nosotros/sistemas-de-gestion-integrados/iso-9001-2015-sgc/>

OTEC-Cumbre Group. (23 de abril de 2022). *Capacitaciones cumbre .cl*. Obtenido de <https://www.capacitacionescumbre.cl/wp-content/uploads/2020/08/GLOSARIO-DE-TERMINOS-ISO.pdf>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018). *Plan Estratégico Institucional 2018-2022*. Lima: PUCP-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Programa de las Naciones Unidas. (22 de octubre de 2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de https://fechac.org.mx/app_fechac/_files/_img/_documents/012821-160142_rf-1-03compromisodefchacconlosodsrev1.pdf?gclid=Cj0KCQiAnrOtBhDIARIsAFsSe53H-BocnOHBhug1dsIBER9kT5bC4Mpdue6TcosIGOKAd6N1KM3UBXw4aAoZ-EALw_wcB

Quimi Franco, D. I. (2019). *Sistemas de calidad enfocado a las Normas ISO 9001 Y 21001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil*. *Universidad y Sociedad*, 279-288.

Ramos Castro, G., & Hernandez Nariño, A. (2020). Sistema de Gestión de la Calidad en un departamento de Ciencia e Innovación de una universidad médica Cubana. *Revista Electrónica Cooperación Universidad y Sociedad*, 76-82.

Salamanca, O. (2020). *Cómo escribir un artículo científico*. CES Medicina, 169-176.

SINEACE- *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. (13 de 06 de 2020). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Obtenido de sineace.gob.pe: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>

Suárez Redondo, E. M. (2017). *Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: El papel mediador de la gestión por procesos y la planificación estratégica*. Sevilla. España.: UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Departamento de administración de empresa y marketing.

UNESCO. (04 de abril de 2020). *Educación superior para todas las personas*. Obtenido de INFORME DEL IESALC ANALIZA LOS IMPACTOS DEL #COVID19 Y OFRECE RECOMENDACIONES A GOBIERNOS E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: esalc.unesco.org/2020/04/14/iesalc Insta-a-los-estados-a-asegurar-el-derecho-a-la-educacion-superior-en-igualdad-de-oportunidades-ante-el-covid-19/

UNESCO EDS BOOTCAMP. (22 de enero de 2023). *Diseño Pedagógico y Educación para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/eds-bootcamp/>

UNESCO- *Organización de las Naciones Unidas para Educación, la Ciencia y la Cultura*. (2021). *Un nuevo contrato social para la educación, Reimaginar juntos nuestros futuros*. Paris, Francia: UNESCO.

Universidad Politécnica de Catalunya UPC. (24 de enero de 2023). *Sistema de Calidad*. Obtenido de <https://www.citm.upc.edu/esp/citm/saiq/>