

FACILIDADES Y DIFICULTADES PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA ISO 21001:2018, A PARTIR DE PROGRAMAS ACADÉMICOS ACREDITADOS Y/O UN SISTEMA ISO 9001:2015

FACILITIES AND DIFFICULTIES IN IMPLEMENTING AN ISO 21001:2018 SYSTEM FROM ACCREDITED ACADEMIC PROGRAMS AND/OR AN ISO 9001:2015 SYSTEM

ORLANDO
MORÁN CASTREJÓN¹

Resumen

La búsqueda de la calidad educativa a nivel internacional ha sido una constante de organizaciones e instituciones educativas, que buscan coadyuvar en ella a través de la organización de foros y reuniones que derivan en la documentación de acuerdos, políticas, normas, programas, estrategias y todo tipo de planes que adoptan estas instituciones con el objetivo de promover una educación de calidad. A manera de ejemplo, la norma ISO 21001:2018, establecida por la Organización Internacional de Normalización, determina requisitos para la implementación de un sistema que gestiona la calidad educativa en organizaciones educativas.

En este sentido, el objetivo de esta investigación fue el determinar los principales obstáculos y/o facilidades para implementar un sistema bajo la norma ISO 21001:2018, a partir de la experiencia de acreditar programas académicos y/o certificar un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 9001:2015.

La metodología utilizada tuvo un enfoque correlacional cuantitativo, en el cual se constituyó un cuestionario con preguntas cerradas aplicado a personal académico y/o administrativo de instituciones de educación medio superior y superior mexicanas, quienes han participado en la acreditación de programas de estudio y/o en la documentación, implementación y/o evaluación de sistemas de gestión ISO 9001:2015.

Como parte de los resultados de la presente investigación, se verifica que el 94.4% de los encuestados considera que la experiencia de acreditar programas académicos como programas de calidad, así como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, facilita la implementación de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001:2018.

Palabras clave: calidad educativa, ISO 21001:2018, acreditación, certificación.

Abstract

The search for Educational Quality at an international level has been a constant of organizations and educational institutions that seek to contribute to it through the organization of forums and meetings that result in the documentation of agreements, policies, standards, programs, strategies and all kinds of plans adopted by these institutions with the aim of promoting quality education. By way of example, the ISO 21001:2018 standard established by the International Organization for Standardization determines requirements for the implementation of a System that manages educational quality in Educational Organizations.

In this sense, the objective of the research that gives rise to this article was to determine the main facilities and/or obstacles to implement a system under the ISO 21001:2018 standard, based on the experience of accrediting academic programs and/or certifying a management system under the ISO 9001:2015 standard.

The methodology used was with a quantitative correlational approach, in which a questionnaire was constituted with closed questions applied to academic and/or administrative personnel of Mexican Higher and Secondary Education Institutions, who have participated in the accreditation of study programs and/or in the documentation, implementation and/or evaluation of ISO 9001:2015 management systems.

As part of the results of the present research, it is verified that 94.4% of the respondents consider that the experience of accrediting academic programs as quality programs and the implementation of an ISO 9001:2015 Quality Management System, facilitates the implementation of a Management System under ISO 21001:2018.

Key words: educational quality, ISO 21001:2018, accreditation, certification.



¹ Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Docente de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería y Secretario de Investigación de la Escuela de Turismo. Doctor. Morelos, México. Email: orlando@uaem.mx ORCID 0009-0007-7566-1283. Google Scholar: https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=K0tLSTkAAAAJ&view_op=list_works&gmla=ALUckoXr9HBS-MqP53SH0jzRmaPlz6k7K1W4hj5jg-XTZ-1dZw9Ho7Wr3NujReBmIzh_b8iXTi5kQ1zqS-hUctgKQg0H3UKY4mff3r5_1mG



INTRODUCCIÓN²

En los últimos años, el tema de la calidad educativa ha sido una tendencia importante a nivel mundial, por lo que gobiernos de diferentes países, así como organizaciones e instituciones internacionales que buscan coadyuvar a una educación de calidad, han posicionado este tema como relevante para todos los niveles educativos. Por consiguiente, se han desarrollado políticas y normativas educativas en los diferentes niveles de gobierno, a través de organismos nacionales e internacionales que buscan promover una educación de calidad.

A manera de ejemplo, la norma ISO 21001:2018, documentada por la Organización Internacional de Estandarización para la implementación de un Sistema de Gestión en Organizaciones Educativas (SGOE) de cualquier nivel académico, se ha vuelto un referente a nivel internacional que coadyuva a la atención de políticas educativas nacionales e internacionales, debido a la promoción de la calidad educativa y su mejora continua, incluyendo el proceso de enseñanza-aprendizaje y la formación integral del estudiante, así como la educación inclusiva.

En la actualidad, a nivel internacional, instituciones educativas de todo tipo y niveles académicos (incluyendo las de nivel medio superior y superior) han determinado como parte de su planeación estratégica la implementación de un Sistema de Gestión bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 21001:2018.

En México, instituciones de educación medio superior y superior, públicas y privadas, han promovido la gestión de la calidad educativa

y demás servicios administrativos y de extensión que estas proveen, principalmente a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), bajo la norma ISO 9001:2015, así como con la acreditación de sus programas académicos como programas de calidad avalados por organismos evaluadores y acreditadores, como los Comités Inter Institucionales de Educación Superior (CIIES) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), recientemente con la implementación de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001:2018; sin embargo, una de las principales incógnitas de las instituciones educativas para implementarlo, se da respecto a si es posible o necesario hacerlo cuando ya cuentan con un SGC ISO 9001:2015 certificado, y/o cuando ya se tienen programas académicos acreditados como programas de calidad. Lo anterior, en parte, debido al desconocimiento sobre si las acreditaciones y certificaciones antes mencionadas facilitan o dificultan la implementación de un Sistema de Gestión para las organizaciones educativas, bajo la norma ISO 21001:2018.

En este sentido, el presente artículo documenta las facilidades y dificultades que personal de instituciones de educación media superior y superior en México han encontrado, con la documentación e implementación de un Sistema de Gestión ISO 21001:2018, a partir de la experiencia de contar con programas académicos acreditados y/o un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Con esto, se busca dar a conocer a instituciones de educación de México y otros países, información relevante encontrada en el escenario antes señalado, a fin de facilitar de alguna manera el sumarse a lo que está siendo una tendencia a nivel

² Artículo original y derivado del proyecto de investigación titulado: Principales obstáculos y/o facilidades para implementar un sistema ISO 21001:2018, a partir de programas académicos acreditados y/o un sistema ISO certificado. Cuernavaca, Morelos, México.

internacional, la implementación de un Sistema de Gestión ISO 21001:2018, que promueve la calidad educativa y, por ende, la satisfacción del estudiante y demás partes interesadas de estas instituciones.

DESARROLLO

Arjona-Granados et al. (2022) definen a la calidad educativa como un indicador que razona los diferentes planes y reformas del sistema educativo, a fin de materializar el concepto de calidad en términos de eficiencia y eficacia. Además, integra objetivos para los sistemas de evaluación con orientación a ser un proceso que maneje controles en el seguimiento de la labor pedagógica en docentes y educandos, que verifica el alcance de los procesos, integrando oportunidades de mejora.

Conforme a lo documentado por Morán (2022), el concepto de calidad educativa se percibe amplio y sistemático, el cual puede ser determinado desde diferentes perspectivas o magnitudes. Esta variedad de perspectivas es atendida por los diferentes actores académicos, políticos y gestores, quienes buscan coadyuvar a la calidad educativa en beneficio de los estudiantes y demás partes interesadas. Lo anterior, a través de la determinación y atención de políticas públicas nacionales e internacionales, objetivos estratégicos institucionales, o incluso a nivel de metas establecidas para un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Asimismo, la calidad educativa se puede considerar como el otorgamiento eficiente de un conjunto de elementos, tales como: los insumos y recursos disponibles de una institución educativa para el desarrollo de sus procesos incluyendo el de

enseñanza-aprendizaje; el contenido académico pertinente de sus programas de estudios, la formación integral; así como el impacto en la satisfacción de los estudiantes y, en consecuencia, de la sociedad en general.

Dichos elementos son evaluados constantemente conforme a normas y lineamientos establecidos por organismos acreditadores y certificadores nacionales e internacionales, los cuales promueven la mejora continua en los procesos que se llevan a cabo de manera sistemática, como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, existen alrededor del mundo diferentes organismos evaluadores cuyo objetivo es acreditar la calidad de programas educativos. Por ejemplo, los CIEES se dedican a evaluar y acreditar programas educativos en busca de su calidad y de las instituciones de educación superior (IES) que ofertan estos programas; lo anterior, con el reconocimiento del Gobierno de México, a través de la Secretaría de Educación Pública (CIEES, 2022), y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), también reconocido por el Gobierno de México para la acreditación de programas académicos de nivel superior y la administración de sus procedimientos (COPAES, 2022).

Además, existen políticas y normativas internacionales que determinan estándares para la evaluación y certificación de sistemas de gestión para instituciones educativas de todos los niveles académicos. Como ejemplo de políticas educativas, una de las principales organizaciones internacionales que promueve la educación de calidad es la Organización de Naciones Unidas (ONU), quien ha determinado 17 Objetivos

de Desarrollo Sostenible para su Agenda 2030, a fin de combatir la pobreza, proteger al planeta y garantizar que todos disfruten de paz y la prosperidad (ONU, 2015). De estos, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS 4) de la Agenda 2030, denominado Educación de Calidad, constituye la síntesis de las ambiciones de educación al 2030, cuyo objetivo es “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como, promover las oportunidades de aprendizaje durante la vida para todos” (UNESCO, 2015).

En el caso de las normativas internacionales, existe la norma ISO 21001:2018, documentada para la implementación de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), la cual se ha vuelto un referente mundial que coadyuva a la atención de políticas educativas nacionales e internacionales, por su vínculo con la calidad educativa y su mejora continua. En la actualidad, a nivel internacional, instituciones educativas de todos los niveles académicos, incluyendo las de nivel superior, como parte de sus estrategias institucionales para fortalecer la calidad educativa, se han convencido de sumarse a la tendencia de la implementación de un SGOE bajo el cumplimiento de requisitos de esta norma internacional.

En este sentido, instituciones educativas de nivel medio superior y superior en México no han sido la excepción, y algunas como la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), la Universidad de Oriente (UO) Puebla, la Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB), el Colegio Nacional de Educación Profesional (CONALEP), la Universidad Centro Panamericano de Estudios Superiores (UNICEPES), entre otras, han

implementado y certificado un Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos de la norma ISO 21001:2018. Sin embargo, a la fecha de septiembre 2023, el número de IES en México que han implementado un SGOE bajo la norma ISO 21001:2018 es mínimo, en comparación con el número de IES existentes y la cantidad de programas educativos acreditados como programas de calidad en México.

Referente al tema de normativas para la implementación de un Sistema de Gestión que promueva la calidad educativa, un sinnúmero de autores han documentado sobre esta actividad, sus antecedentes, su impacto, entre otras cuestiones. Arjona-Granados et al. (2022) analizan el impacto de las variables de gestión por procesos y de planeación estratégica en la calidad educativa de instituciones públicas de educación superior (IES) de México, y contrastan los resultados con la literatura. Así, implementar un Sistema de Gestión permite ofrecer una oferta educativa que responde con estándares y requisitos que garantizan la competitividad en el escenario global de universidades con alto prestigio educativo, así como las bases curriculares y los currículos educativos exponen los aprendizajes y cumplen con las necesidades del contexto internacional y nacional, así como de la sociedad del conocimiento (Oliva, 2019; Cardona et al., 2020; García, 2018; Baeza y Lamadrid, 2018). Por otro lado, Sánchez-Baca et al. (2021) describen una metodología para rediseñar los procesos de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de un Centro CONACYT-CIATEC, con el fin de adaptarlos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para organizaciones educativas bajo la norma ISO 21001:2018.

La metodología se representa en cinco pasos: 1) análisis comparativo de los requisitos de las normas en cuestión; 2) diagnóstico inicial del SGC; 3) planeación de actividades para la adaptación a la norma ISO 21001:2018; 4) desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para organizaciones educativas bajo la norma ISO 21001:2018; y 5) evaluación, seguimiento y mejora del sistema de calidad. Lo anterior, con el objetivo de aumentar la satisfacción y cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad estudiantil y partes interesadas educativas (Sánchez-Baca et al., 2021).

Sánchez-Baca et al. (2021) realizan la aclaración sobre que la norma ISO 21001:2018 no sustituye a la ISO 9001:2015, sino que se puede considerar como una herramienta complementaria para facilitar la conducción de la organización educativa que permitirá verificar la eficacia en su desempeño de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el diseño y desarrollo del plan curricular, los cuales forman parte de los requerimientos de gestión específicos. Además, describen la actividad realizada en cada uno de los cinco pasos de la metodología mencionada, conforme a lo siguiente:

1. Análisis comparativo de los requisitos de las normas en cuestión. Consiste en hacer un cuadro de correspondencia en donde se cotejen las normas en cuestión, para determinar puntos en común y diferentes.
2. Diagnóstico inicial del SGC ISO 9001:2015. Consiste en realizar una evaluación basada en los requisitos de la norma ISO 21001:2018, con el objetivo de determinar aspectos necesarios para desarrollar e implementar un sistema bajo esta última norma.

3. Planeación de actividades para la adaptación a la norma ISO 21001:2018. Elaboración de un plan de trabajo, señalando los tiempos para conformar y concretar el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión bajo la norma ISO 21001:2018, documentando responsables de cada etapa a realizar, mecanismos de comunicación y la asignación de recursos necesarios.
4. Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para organizaciones educativas bajo la norma ISO 21001:2018. A partir de los resultados obtenidos de los puntos 1 y 2 de la metodología, se enlistan una serie de puntos a considerar para el desarrollo e implementación del sistema, referentes a los rubros de planeación estratégica, elaboración y gestión de los documentos, así como la comunicación, información y participación dentro del sistema para su implementación.
5. Evaluación, seguimiento y mejora del sistema de calidad. Señala su ejecución mediante la implementación de auditorías internas, reuniones de revisión por la dirección y mediante la gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

Los autores señalan que con la metodología aplicada se logró la identificación de las diferencias entre ambos sistemas de gestión de calidad, sirviendo esta información como base para la elaboración del plan de actividades que coadyuvó a solventar los requerimientos faltantes y así dar cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 21001:2018.

Guzmán (2022) realiza una evaluación que busca la implementación de un Sistema de Gestión basado en la norma ISO 21001:2018, para el Colegio Santa María-Marianistas, 2021. Lo anterior, utilizando una metodología de enfoque cualitativo con el método estudio de caso, tomando como muestra para dicho estudio los procesos educativos llevados en el Colegio Santa María, utilizando la técnica de triangulación. En este sentido, se realizó un análisis de profundidad para las condiciones que podrían existir, así como las probables repercusiones que surgirían en el Colegio Santa María-Marianista para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma internacional ISO 21001:2018. El estudio permitió abordar principios, procedimientos y métodos en la educación. El alcance de la investigación fue descriptivo e interpretativo, debido a que se agregaron datos cualitativos, analizados de manera exhaustiva documentación y la perspectiva de los actores, a fin de extraer aspectos relevantes del tema de investigación.

López (2020) documenta un modelo de gestión para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para organizaciones educativas ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Montebello, de la Universidad Andina Simón Bolívar, de Ecuador, teniendo como base la norma ISO 9001:2015, la cual fue diseñada para gestionar la calidad en todo tipo de organizaciones. Además, realiza un análisis comparativo para identificar las diferencias y similitudes entre las normas ISO 9001:2015, sistemas de gestión de calidad e ISO 21001:2018. Ambas normas implementadas por instituciones educativas de educación superior, con el objetivo

de promover la calidad educativa. Como resultado de este análisis comparativo, se documenta que la norma ISO 9001:2015 se encuentra integrada en la 21001:2018, considerando que toda la norma ISO 9001 se encuentra representada en la ISO 21001, con un porcentaje de diferencia mínimo, siendo que la ISO 21001 ajusta sus textos hacia lo que representa una organización educativa (López, 2020).

Por otro lado, Menéndez (2019) documenta el diseño de un modelo sistemático de gestión de calidad para la mejora continua en el servicio educativo de IES particulares de México. Para tal efecto, construye un marco normativo-jurídico que sirva como base para articular un modelo sistemático de calidad en las instituciones antes mencionadas. Además, señala que los procesos de acreditación se muestran como herramientas de reconocimiento de la calidad y no como herramientas de gestión de la misma.

Sin embargo, la acreditación de programas académicos como programas de calidad es una estrategia habitual de IES públicas de México; lo anterior, en parte a que en los últimos años se han determinado políticas nacionales que buscan coadyuvar a la calidad educativa promoviendo la acreditación de estos programas académicos, a cambio del otorgamiento de recursos económicos para el fortalecimiento de la infraestructura académica y de otras necesidades que coadyuvan al cumplimiento de normativas y lineamientos para la acreditación.

Considerando los estudios mencionados, a fin de alcanzar los objetivos de la presente investigación se determinó realizar un estudio cuantitativo transversal utilizando en la primera

etapa como técnica metodológica la revisión documental y análisis de medios impresos y electrónicos, sobre la conceptualización de las variables principales, tales como: la calidad educativa, los sistemas de gestión ISO y la acreditación de programas académicos como programas de calidad. Lo anterior para coadyuvar a la contextualización del estudio de caso.

Posteriormente, conforme a lo señalado por Hernández et al. (2014), el proceso cuantitativo considera como muestra a un subgrupo de la población de interés sobre el cual se busca recabar los datos, por lo cual debe definirse y delimitarse con precisión y tener la característica de ser representativo de la población. En este sentido, para la presente investigación se determinó como criterios de inclusión a la población que integra Personal académico y/o administrativo de IES mexicanas que participaron en la acreditación de programas académicos como programas de calidad y/o en la implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y/o ISO 21001:2018 en su institución.

Como criterios de exclusión se consideró a todo personal académico y/o administrativo de IES mexicanas que no han participado en la acreditación de programas académicos como programas de calidad y/o en la implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y/o 21001:2018. Así, se aplicó el instrumento diseñado a 18 participantes que se desempeñan como personal de instituciones educativas que cubren las características de la población muestra, pertenecientes a las siguientes IES de México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM); Universidad Pedagógica

Nacional (UPN); Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB); Universidad de Oriente (UO); Universidad Centro Panamericano de Estudios Superiores (UNICEPES); y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

El instrumento se diseñó con la intención de obtener información que permitiera documentar las principales facilidades y/o obstáculos para implementar un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018, en instituciones de educación media superior y superior de México en 2023. Dicho instrumento fue diseñado con base en la escala de Likert, la cual mide el grado en que el encuestado está de acuerdo o en desacuerdo con la consulta que se le realiza. Para ello se documentan respuestas de opción múltiple, excepto la pregunta de cierre. La escala de las respuestas se expresa conforme a las siguientes opciones: Totalmente de acuerdo; De acuerdo; Indeciso; En desacuerdo; y Totalmente en desacuerdo; aplicado en un tiempo único.

Asimismo, contiene cuatro secciones, precediendo a estas un título, agrupadas en el objetivo, las instrucciones de llenado, el aviso de confidencialidad. Las cuatro secciones se integraron conforme al siguiente contenido: Sección 1.- Datos de identificación; Sección 2.- Encuesta - Evaluación sobre posibles obstáculos y/o facilidades para implementar un SGOE; Sección 3.- Pregunta de cierre; y Sección 4.- Agradecimiento.

El instrumento se compone de un total de 15 preguntas. La primera sección, denominada Datos de identificación, contiene seis preguntas que recaban información general del participante, como género, institución a la que pertenece, tipo

de personal, área de adscripción y escenario en el que se encuentra la institución donde labora. La sección dos contiene los reactivos determinados con la intención de obtener la información a analizar para el caso de estudio. La tercera sección se compone por la pregunta de cierre, la cual permite contestarse de manera abierta conforme a la experiencia del encuestado. Finalmente, en la última sección se documenta un agradecimiento por el llenado de la encuesta. Este instrumento se diseñó a través de la aplicación Forms; la URL para el acceso al formulario se envió a los participantes vía WhatsApp.

Conforme a lo señalado por Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías, Esto conforme a la experiencia en la implementación y evaluación de Sistemas de Gestión para organizaciones educativas en México. Para el presente caso de estudio se documentó como hipótesis la siguiente: el cumplimiento de requisitos e indicadores para la acreditación de programas académicos como programas de calidad, así como la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, facilita considerablemente la implementación de un SGOE ISO 21001:2018.

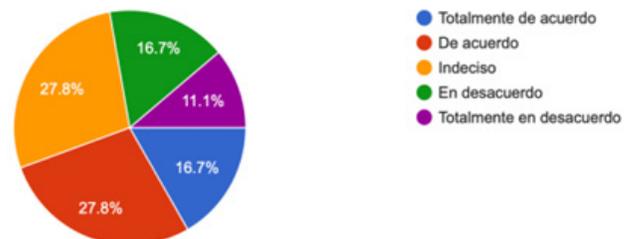
Los principales obstáculos para implementar un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018, están relacionadas con la falta de recursos financieros para la formación y capacitación del personal, y el desarrollo de auditorías, la resistencia al cambio y la confusión en la documentación.

RESULTADOS

Conforme a los resultados obtenidos con la investigación realizada, la hipótesis respecto a que los recursos financieros para la formación y capacitación de personal, y el desarrollo de auditorías son uno de los principales obstáculos para la implementación de un SGOE, se verifica conforme a la Gráfica 1 que el 44.5% de los entrevistados está de acuerdo con esta hipótesis, por lo que los recursos financieros para algunas instituciones educativas pueden ser una de las principales limitantes.

Gráfica 1

Los recursos financieros para la formación y capacitación de personal y el desarrollo de auditorías son un obstáculo para la implementación y certificación de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018



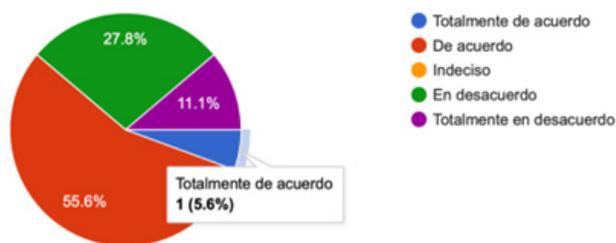
Fuente: elaboración propia.

Ahora bien, la hipótesis sobre que el personal docente y administrativo que está acostumbrado a ciertas prácticas y procedimientos a partir de la acreditación de programas académicos y/o la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, podría resistirse o se

resistió al cambio que implica la implementación de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018, se confirma, debido a que el 61.2% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en ello (ver Gráfica 2).

Gráfica 2

Existe resistencia al cambio para la implementación de un SGOE ISO 21001:2018, a partir de las prácticas adquiridas y procedimientos establecidos por la acreditación de programas académicos y la implementación de un SGC ISO 9001:2015



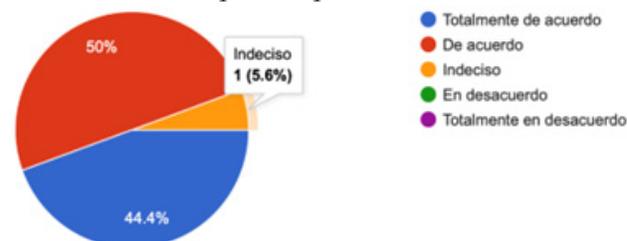
Fuente: elaboración propia.

Sin embargo, cabe señalar que el 94.4% de los entrevistados también está de acuerdo en que la experiencia obtenida por las prácticas de acreditar programas e implementar sistemas de gestión, coadyuvan a minimizar esta resistencia al cambio (ver Gráfica 3).

La hipótesis sobre que la confusión en la documentación dificulta la implementación de un SGOE ISO 21001:2018 no se valida, debido a que tan solo el 33.5% de la población entrevistada consideró que adaptar y alinear procesos y procedimientos documentados, a partir de la acreditación de programas académicos, así como la implementación de un SGC ISO 9001:2015, puede ser o ha sido un proceso complejo (ver Gráfica 4).

Gráfica 3

La experiencia adquirida por la acreditación de programas y la implementación de un SGC coadyuva a minimizar la resistencia al cambio por la implementación de un SGOE



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 4

Adaptar y alinear procesos y procedimientos para la implementación de un SGOE ISO 21001:2018 a partir de la acreditación de programas y la implementación de un SGC es un proceso complejo

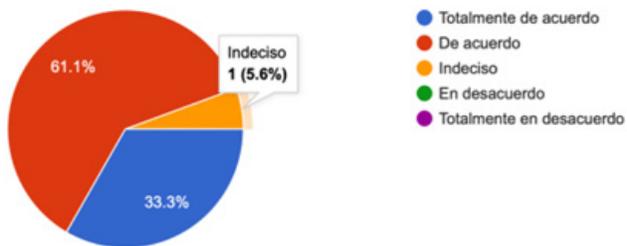


Fuente: elaboración propia.

Finalmente, la hipótesis sobre que el cumplimiento de requisitos e indicadores para la acreditación de programas académicos como programas de calidad, así como tener implementado y certificado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015, facilita considerablemente la implementación de un SGOE, se confirma, debido a que el 94.4% de los encuestados señaló que la acreditación de programas académicos y la implementación de un SGC podría facilitar o facilitó la planeación, documentación, implementación y certificación de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018 (ver Gráfica 5).

Gráfica 5

La acreditación de programas académicos y la implementación de un SGC podría facilitar o facilitó la planeación, documentación, implementación y certificación de un Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018



Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identifica con la confirmación de más del 94% de los entrevistados que el aprendizaje adquirido con el ejercicio de la acreditación de programas académicos y/o con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015, es una base sólida para documentar, implementar y certificar un Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) ISO 21001:2018.

Respecto a los recursos financieros requeridos para la formación y capacitación de personal y el desarrollo de auditorías, incluyendo los costos de certificación de un SGOE, los resultados permiten observar que el 44.5% de los entrevistados considera que este rubro puede ser uno de los principales obstáculos para la implementación de un SGOE; sin embargo, esta situación se atenúa considerando que para el establecimiento de un Sistema de Gestión, un requisito de la normativa

es la planificación por parte de la alta dirección de la institución, en la cual se consideran todo tipo de recursos necesarios para su implementación. En este sentido, los recursos financieros requeridos generalmente son gestionados con antelación por las instituciones educativas para el cumplimiento de objetivos y metas que se establecen como estrategias para lograr su misión o propósito.

Por otro lado, puede existir una resistencia al cambio natural por la necesidad de realizar una adecuación de la documentación y el desarrollo de nuevas prácticas y procesos para la atención de los requisitos señalados por la norma ISO 21001:2018. Sin embargo, conforme a lo señalado por los encuestados, la experiencia adquirida por el personal directivo y docente tras la acreditación de programas académicos y/o certificación de un SGC ISO 9001:2015, contrarresta la resistencia al cambio provocando una disminución de la misma y, además, facilita la implementación de un nuevo Sistema de Gestión, en este caso de un SGOE ISO 21001:2018, lo que resulta una ventaja más para las organizaciones que ya cuentan con esta experiencia previa y se han propuesto como objetivo la implementación de SGOE.

Finalmente, es importante señalar que la implementación de un segundo Sistema de Gestión en una institución educativa provoca realizar comparaciones en todo momento, entre los requisitos de uno y otro Sistema de Gestión, lo que puede crear la confusión sobre el entendimiento de los requisitos establecidos por ambas normas; por lo tanto, es importante advertir que a pesar de que existe una estructura similar en las normas ISO denominada Estructura de Alto Nivel, existen también diferencias claras en cuanto a su enfoque e implementación. Sin embargo, la experiencia

previa facilita la adaptación y alineación de procesos y procedimientos documentados, a partir de la acreditación de programas académicos y/o la implementación de un SGC ISO 9001:2015, y lejos de ser un proceso complejo, se puede considerar un avance para el establecimiento de un SGOE ISO 21001:2018, en parte debido a que la cultura de planeación y la toma de conciencia sobre gestión en una organización educativa, lo cual permite identificar y valorar las ventajas y beneficios que aportan los Sistemas de Gestión, en particular el SGOE ISO 21001:2018 que se enfoca a las organizaciones educativas y el cual incluye en su normativa requisitos para la gestión del proceso de enseñanza aprendizaje.

REFERENCIAS

- Arjona-Granados, M. D. P., Lira-Arjona, A. L. y Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268-283. [Consultado el 9 de julio de 2023]. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504572491005>
- Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES) (2022). <https://www.ciees.edu.mx>
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) (2022). *¿Qué es COPAES?* <https://www.copaes.org/copaes.html#mision>
- Guzmán, D. A. (2022). Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marinistas, 2021. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2814
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- López-Osorio, M. L. (2020). *Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Menéndez, A. (2019). *Modelo Sistemático de Gestión de Calidad en el servicio educativo de instituciones de educación superior particulares en México*. Instituto Politécnico Nacional, Unidad Zacatenco.
- Morán, O. (2022). *Calidad educativa a través de los sistemas de gestión para organizaciones educativas*. UO Global Universidad Online. <https://uoglobal.edu.mx/general/calidad-educativa-a-traves-de-los-sistemas-de-gestion-para-organizaciones-educativas.php>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2015). *Liderar el ODS 4 – Educación 2030*. <https://es.unesco.org/themes/liderar-ods-4-educacion-2030>
- _____ (2023, julio). *La inclusión en la educación. Que nadie se quede rezagado*. <https://www.unesco.org/es/education/inclusion>
- Organización Internacional de Normalización (2018). *ISO 21001:2018 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas*.
- Sánchez-Baca, C., García-Celestín, A.B., Navarro-Rojero, M. G. y González-Carlos, G. (2021). Adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrados de un Centro CONACYT – CIATEC, AC. *Pistas Educativas*, 139. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/552/1/Adaptacion%20de%20un%20SGC%20ISO%209001%202015.pdf>