

REICE
Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas
Abriendo Camino al Conocimiento
Facultad de Ciencias Económicas, UNAN-Managua

REICE | 398

Vol. 11, No. 21, enero - junio 2023

REICE ISSN: 2308-782X

<http://revistacienciaseconomicas.unan.edu.ni/index.php/REICE>

revistacienciaseconomicas@gmail.com

**Modelo de gestión de calidad educativo para la universidad francisco de paula
Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019**

**Educational quality management model for the francisco de paula santander
university ocaña section under the NTC ISO 21001: 2019**

Fecha recepción: mayo 22 del 2023

Fecha aceptación: mayo 31 del 2023

<https://doi.org/10.5377/reice.v11i21.16561>

Natalia Ramírez Arévalo

Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña

Ocaña, Norte de Santander. Colombia

<https://orcid/0000-0001-8078-1668>

nramireza@ufpso.edu.co



Derechos de autor 2021 REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas. Esta obra está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0. Copyright (c) Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas de la Unan- Managua

Resumen

La calidad en las instituciones educativas se ha convertido en un pilar fundamental que busca que dichas organizaciones puedan cumplir con cada uno de los requisitos reglamentarios aplicables, pero también con los requisitos de sus partes interesadas. El objetivo de este artículo es recopilar los conceptos y estudios realizados entorno a los sistemas de gestión de calidad implementados en instituciones de educación superior, su aporte a los procesos de aseguramiento de la calidad que buscan la acreditación institucional y cómo esas instituciones puede aplicar la NTC ISO 21001 en la búsqueda de estándares de calidad en las organizaciones de educación que garanticen una prestación del servicio educativo pertinente, socialmente responsable, personalizado, entre otros beneficios, incrementando así la satisfacción de sus partes interesadas. Los resultados de los estudios analizados demuestran la conveniencia y ventajas de contar con un sistema de gestión de calidad para organizaciones educativas alineado a las políticas de una institución y el trabajo articulado con los demás modelos y sistemas implementados enfocados en fortalecer las estrategias que promueven una gestión educativa eficaz.

Palabras clave: Calidad, Calidad en educación, ISO 21001, sistema de gestión, educación superior.

Abstract

Quality in educational institutions has become a fundamental pillar that seeks that said organizations can comply with each of the applicable regulatory requirements, but also with the requirements of their interested parties. The objective of this article is to compile the concepts and studies carried out around the quality management systems implemented in higher education institutions, their contribution to the quality assurance processes that seek institutional accreditation and how these institutions can apply the NTC. ISO 21001 in the search for quality standards in educational organizations that guarantee the provision of relevant, socially responsible, personalized educational service, among other benefits, thus increasing the satisfaction of its interested parties. The results of the studies analyzed demonstrate the convenience and advantages of having a quality management system for educational organizations aligned with the policies of an institution and the articulated work with the other models and implemented systems focused on strengthening the strategies that promote a management effective education.

Keywords: Quality, Quality in education, ISO 21001, management system, higher education.

Introducción

La implementación de un sistema de gestión para organizaciones educativas permite aplicar metodologías y requisitos que orientan la calidad de las instituciones enfocadas en satisfacer todas las necesidades existentes e identificadas de sus partes interesadas. REICE | 401

Reconocer que todas las instituciones deben cumplir con requisitos legales aplicables de acuerdo al sector en el que se encuentra, también es entender que se debe brindar un servicio de calidad enfocado en todos sus colaboradores. Según la (ISO 21001, 2019), desde la norma se aportan esas directrices y requisitos a través de las cuales se implementarán los lineamientos establecidos para un sistema de gestión de calidad específicamente para instituciones de educación.

Es importante mencionar que por tratarse de una norma relativamente nueva, no se tienen muchos proyectos o investigaciones en cuanto a la implementación de estos requisitos al interior de instituciones de educación, especialmente en universidades, pero si se cuentan con antecedentes en cuanto a la implementación de la NTC ISO 9001: 2015, la cual por contar con una estructura de alto nivel mantienen ciertos aspectos relacionados, como texto principal idéntico y términos comunes (ISO 21001, 2019).

En Colombia, los aspectos regulatorios con respecto a la educación la determinan el Ministerio de Educación Nacional MEN por medio del Decreto 1075 del año 2015 en el cual se establece la reglamentación de educación superior, el cual es su parte 5 ha sido modificado por el Decreto 1330 del 2019 (Bonilla & Guerra Bretaña, 2019).

En cuanto a la certificación en sistemas de gestión para organizaciones educativas a través de la NTC ISO 21001:2019, se recurre entre otros al Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación ICONTEC, por medio del cual se logra realizar revisión y análisis de las condiciones con las cuales cumple una institución de acuerdo a la norma en mención para posteriormente otorgar la respectiva certificación.

A través de este documento se realiza un análisis de varias investigaciones realizadas y condensadas a través de artículos científica y trabajos de grado de maestría en el tema de gestión de calidad que aportan unos resultados de acuerdo a que tanto influye el aseguramiento de calidad en institución de educación y también como se ve reflejada la implementación de la ISO 21001 en el mejoramiento de la calidad del servicio educativo prestado a las partes interesadas

Material y Métodos

La metodología utilizada en la presente investigación consiste en la revisión de antecedentes bibliográficos que tengan como tema fundamental la calidad educativa ya sea articulándolo a los sistemas y modelos de gestión existentes o haciendo análisis de cómo se puede contribuir a mejorar la calidad en la prestación del servicio educativo teniendo en cuenta las bases reglamentarias aplicables.

La investigación, de tipo cualitativa, se hizo a través de una revisión de estudios realizados de acuerdo al tema en cuestión, en la cual se realizó primero que todo una identificación de material que puede ser objeto de revisión de acuerdo a la investigación realidad para posteriormente hacer realizar una exclusión, de información no pertinentes o no alineada a los objetivos de estudio que se quieren lograr. Para poder identificar esa información, se recurrió a bases de datos como Scopus, SciELO, Google académico y repositorios institucionales por medio de los cuales se accedió a trabajos de grado realizados a partir del tema de calidad en instituciones de educación.

Luego de realizar una búsqueda de información y de analizar cuál sería la adecuado, pertinente y convenientes para poder analizar y extraer información relevante que aporte a la instigación, teniendo en cuenta criterios como la aplicación de instrumentos actualizados, la revisión de normatividad legal aplicable y la alineación de la norma con los modelos y sistemas adoptados por la institución que se esté estudiando. Así mismo, se hizo uso de una plantilla en la cual se estandarizó la información recolectada a partir de datos como el título de la investigación, el año, país, objetos de la investigación,

población u objeto de estudio, tipo de investigación, instrumentos utilizados, principales autores y temáticas abordadas y resultados.

Resultados y Discusión

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, se puede decir que se centró en dos temáticas principales relacionados al tema en cuestión. Uno es la calidad en instituciones educativas enfocada a las estrategias impartidas desde la organización que propendan a mejorar el servicio educativo dando cumplimiento a las leyes aplicables y el segundo tema central es la implementación y/o articulación de la ISO 21001 en organizaciones educativas incluyendo esa alienación con modelos o sistemas implementados en la misma.

Haciendo revisión de ese primer tema relacionado con la calidad educativa, fueron estudiados dos investigaciones que consisten en 3 artículos de investigación que relacionan la información descrita a continuación.

(Arjona Granados, Lira Arjona, & Maldonado Mesta, 2023) realizó un estudio con respecto a los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de educación superior de México, cuyos autores María del Pilar Arjona Granados, Alfonso López Lira Arjona y Eira Analuisa Maldonado Mesta, los cuales a través del uso de ecuaciones estructurales, lograron como resultado señalar que la gestión por procesos tiene un impacto positivo en la calidad educativa (Arjona Granados, Lira Arjona, & Maldonado Mesta, 2023).

Es importante a través de este estudio como se logra dar a conocer cada uno de los conceptos relacionados con la acreditación de una IES, los modelos de acreditación existente de acuerdo a la reglamentación actual y el aporte del estado mexicano en el proceso en mención. Así mismo, se reconoce los pilares fundamentales de la ISO 9001, beneficio en la educación superior y se resalta también los fundamentos de la norma ISO 21001, la cual entra en vigencia a partir del año 2018, por lo cual se logra hacer este comparativo de correlación entre las normas mencionadas anteriormente.

No es suficiente hablar de los requisitos de las normas de gestión de calidad para asegurar la calidad en la educación, es así como dentro de este estudio se puede evidenciar de qué forma se percibe la calidad educativa, por lo cual se define como un “indicador resultado de los distintos planes y reformas del sistema educativo, cumpliendo así con estándares establecidos con un campo de aplicación en la educación superior. (Pedraja et al., 2020)” (Arjona Granados, Lira Arjona, & Maldonado Mesta, 2023). REICE | 404

La gestión de por procesos y la planeación estratégica van de la mano en cuanto a que corresponden a factores estratégicos que componen la alta dirección y que se debe articular a todos los lineamientos para el cumplimiento de objetivos dentro de una institución. Dentro del estudio también se concluye que “La calidad educativa se relaciona con términos de equidad, eficiencia, eficacia, innovación, transformación entre otros (Suasnabas Pacheco y Juárez, 2020).” (Arjona Granados, Lira Arjona, & Maldonado Mesta, 2023). Es así también como en esta revisión se determina que es necesario realizar una adecuada gestión por proceso que responda a las necesidades del entorno educativo y que vayan de la mano al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El segundo estudio analizado está relacionado con el sistema de gestión de calidad en el sector público por medio del cual se hace una revisión literaria haciendo uso de la metodología de revisión sistemática de literatura a través de la cual los autores Juan Pablo Cepeda Duarte y Wilson Eduardo Cifuentes Martínez logran analizar en que en lo concerniente a Colombia, el auge de los sistemas de gestión se considera relativamente nuevo, partiendo su uso generalizado desde el año 2003 y en lo cual se logra dar un inicio con la reglamentación de los temas de calidad a las entidades públicas. (Cepeda Duarte & Cifuentes Martínez , 2019).

Es importante también acotar que un liderazgo firme y alineado con los principios de una gestión de calidad permite que las instituciones reconozcan y entiendan los beneficios que proporcionan el contar con este tipo de reconocimiento y aplicación de estrategias que producen una organización en las tareas y actividades y lograr que las partes interesadas se sientan respaldada para el cumplimiento de sus requisitos. REICE | 405

Para poder reconocer la importancia de un sistema de gestión de calidad se debe recurrir a las partes interesadas que reciben el servicio educativo y que al final son las que mantienen en pie una organización. En el artículo titulado Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario, se hace énfasis primero que todo en recopilar información proveniente de docentes de la Universidad del Atlántico cuya intención era conocer la percepción de que estas partes interesadas tenían sobre un sistema de gestión de calidad a partir de la ISO 9001 y sus beneficios y es así que a través de esta recopilación de datos se determina que “Para lograr unos estándares de alta competencia y mejoramiento continuo, los entes de educación superior, pueden proyectar la incorporación de la Norma ISO 9001, como una herramienta que sirva de plataforma para la renovación institucional” (Hernandez, Martínez, & Rodríguez , 2017)

Implementación ISO 21001

Para conocer el impacto y trabajo que se debe ejercer para la implementación e la ISO 21001 en instituciones de educación, se hace revisión a varios estudios no solo en Colombia sino también a nivel internacional en los cuales se argumentan as ventajas, beneficios, estrategias y articulación que se debe tener en cuenta para llevar el trabajo de la mejor manera posible, esto teniendo en cuenta que cada institución y dependiendo del país en el que se encuentre debe cumplir con unas disposiciones legales que las rigen pero que a la vez se alinean a los aspecto que demanda la norma y que sugiere como buena prácticas para mejorar continuamente la prestación del servicio educativo aportando métodos de trabajo y sugiriendo herramienta de las cuales se materializarán la categorización de dicha institución.

En Cuba se llevó a cabo la socialización d experiencias de la aplicación de la ISO 21001 en programas de posgrados a través de una revisión literaria y la socialización de la legislación cubana para autorización, ejecución y acreditación de programas de posgrado. Se extrae de esta investigación, como se le da cumplimiento a cada uno de los requisitos de forma general que expone la norma a través del servicio prestado por medio de programas de posgrado. REICE | 406

(Guerra Bretaña, Roque González, & Ramos Azcuy, 2019) resaltan que la norma ISO 21001 aplicada al posgrado permite gestionar la calidad del servicio educativo de una manera interna logrando satisfacer los requisitos del cliente llamados necesidades y expectativas y lograr la acreditación institucional.

No solo implementar la ISO 21001 en instituciones de educación superior es importante si no también reconocer que previamente algunas de esas instituciones contaban con un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001 o un sistema integrado de gestión, para lo cual se debe plantear las estrategias de integración adecuada, reconociendo que ya existe un trabajo adelantado que permite la sinergia en la consecución de recursos y también en el trabajo y productividad a la hora de dar cumplimiento a requisitos comunes.

(López Osorio, 2020) en su trabajo de grado para optar por el título de maestría en Gerencia de calidad e innovación, hacen una propuesta para el diseño de un sistema de gestión que integra la ISO 9001:2018 y la ISO 9001:2015, cuyo objetivo consistió en ordenar los estándares de la norma de acuerdo al ciclo PHVA para posteriormente correlacionarlo con los requisitos comunes y proponer herramientas que aborden las temáticas de los productos faltantes dentro de la institución ya que se logró identificar las diferencias entre las normas y realizar un análisis comparativo en la mismas.

De trabajos similar también se puede relacionar el realizado por (Toscano Terán, 2022) ya que analiza como el modelo de gestión específicamente para el requisito 6 de la normas es integral y permite tener herramientas de interrelación que dan cumplimiento a lo que exigen el requisito en mención. También la propuesta de armonización entre

factores de acreditación institucional y la ISO 21001 en Colombia se hizo un estudio por parte de dos estudiantes de la Universidad Santo Tomás en el año 2022 por medio del cual se evidenció de qué manera se articulan estos requisitos y como aporta la ISO a la acreditación en alta calidad de los programas y es por lo cual se recomienda que teniendo en cuenta los niveles de correlación de la norma con el sistema de acreditación nacional, las instituciones pueden avanzar en certificación de la ISO 21001. (Polania Correa & Marín García , 2022)

Conclusiones

Es importante concluir que como aporte a las instituciones de educación la ISO 21001 brinda unas ventajas competitivas y aporta un mejoramiento a la prestación del servicio educativo ofreciendo oportunidades de establecer metodologías y actualizaciones que incluyan estar a la vanguardia de la prestación de servicio que sea socialmente responsable, satisfaciendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así mismo se brinda una oportunidad a garantizar el desarrollo sostenible de la institución (Sánchez Muñoz, 2020), aportando herramientas y lineamientos que garanticen una calidad pertinente en el servicio prestado, teniendo en cuenta las limitaciones y necesidades de las partes interesadas y aportando a la acreditación de alta calidad en instituciones de educación superior.

Referencias bibliográficas

Arjona Granados, M. d., Lira Arjona, A. L., & Maldonado Mesta, E. A. (2023). Los sistemas de gestión de la calidad. *Retos*, 12(24), 268-283. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>

REICE | 408

Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *PODIUM*, 36, 35-54. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

Guerra Bretaña, R. M., Roque González, R., & Ramos Azcuy, F. (2019). Experiencias de la aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrados académico en Cuba. *Calidad en la Gestión dfe la Educación Superior*, 1(2), 25-38. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017

Hernandez, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20), 29-39. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>

López Osorio, M. (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. Quito, Ecuador.

Polania Correa, M., & Marín García, R. (2022). Propuesta de armonización de los factores de acreditación institucional para las instituciones de educación superior y ñla NTC ISO 21001:2019. (*Tesis de Maestría*). Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/>

Sánchez Muñiz, J. (2020). Modelos de gestión de la calidad educativa para organizaciones educativas. *Revista científica Multidisciplinaria arbitrada YACHASUN*, 2697-3456. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0041>

Toscano Terán, O. (2022). Propuesta de diseño de un modelo parcial de gestión integrado para el proceso sustantivo de Academia considerando la planificación (punto 6 de las normas), basado en ISO 9001:2015, ISO 21001:2018 e ISO 45001:2018 caso Instituto Superior Tecnológico Sudame. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7766>