

Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica, Pilar, Paraguay.
ISSN en línea 23005-2599, abril-junio 2024,
Volumen 4, Número 2.

DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i2>

LA NORMA ISO 21001 Y SU APLICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

***LA NORMA ISO 21001 Y SU APLICACIÓN EN EL ÁMBITO DE
LA EDUCACIÓN SUPERIOR***

Magister, Carmen Miluska Alegría Bernal
Universidad Católica Santa María - Perú



E. COUTURE
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



Estudios y Perspectivas
Revista Científica Multidisciplinar



DOI: <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i2.228>

La Norma Iso 21001 Y Su Aplicación En El Ámbito De La Educación Superior

Magister, Carmen Miluska Alegría Bernal

miluale.70@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5918-9632>

Universidad Católica Santa María-Perú

RESUMEN

La norma ISO 21001 es un estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) con el propósito de mejorar la calidad y la eficacia de sus servicios educativos (ISO, 2018). El objetivo del artículo investigación es revisar referencias sobre la norma y su aplicación en el ámbito de la educación superior. Se realizó una búsqueda sistemática de artículos científicos publicados entre los años 2019 y 2023 en las bases de datos EBSCO, Scielo, Proquest y Google Scholar. La búsqueda arrojó un total de 37 artículos, de los cuales se seleccionaron 16 para el análisis, según criterios de inclusión y exclusión. Se realizó una lectura crítica en base a los siguientes aspectos: autores, año, país, objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Se elaboró una matriz de análisis para sintetizar y comparar la información obtenida. Se usó Mendeley para la gestión de referencias. El resultado fue que El 70% de los artículos tienen un diseño metodológico cuantitativo, basado en encuestas o cuestionarios aplicados a diferentes grupos de interés (estudiantes, docentes, administrativos, directivos, etc.). El 30% combinan el enfoque cuantitativo con el cualitativo, utilizando técnicas como entrevistas, observaciones, análisis documental o estudios de caso para profundizar en el proceso y los resultados de la norma. La implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr una mejora continua en la calidad y la eficacia de los servicios educativos.

Palabras clave: *norma iso 21001, educación superior, gestión*

The Iso 21001 Standard And Its Application In The Field Of Higher Education

ABSTRACT

ISO 21001 is an international standard that specifies the requirements of a management system for educational organizations (SGOE) with the purpose of improving the quality and effectiveness of their educational services (ISO, 2018). The objective of the research article is to review references on the standard and its application in the field of higher education. A systematic search of scientific articles published between 2018 and 2023 was conducted in the EBSCO, Scielo, Proquest and Google Scholar databases. The search yielded a total of 37 articles, of which 16 were selected for analysis, according to inclusion and exclusion criteria. A critical reading was made based on the following aspects: authors, year, country, objective, methodology, results and conclusions. An analysis matrix was prepared to synthesize and compare the information obtained. Mendeley software was used to manage the bibliographic references. The result was that 70% of the articles have a quantitative methodological design, based on surveys or questionnaires applied to different groups of interest (students, teachers, administrative staff, managers, etc.). 30% combine a quantitative and qualitative approach, using techniques such as interviews, observations, documentary analysis or case studies to delve into the process and results of the standard. The implementation of ISO 21001 in higher education institutions is not an end in itself, but a means to achieve continuous improvement in the quality and efficiency of educational services.

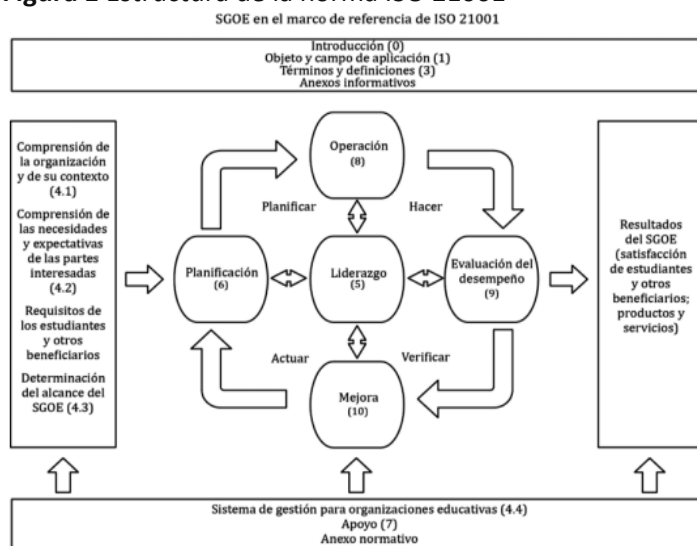
Keywords: *iso 21001 standard, higher education, management*

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 21001 es un estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) con el propósito de mejorar la calidad y la eficacia de sus servicios educativos (ISO, 2018). Esta norma se basa en los principios de gestión de la calidad y en el enfoque a procesos que se aplican en otras normas como la ISO 9001 (ISO, 2015). La norma se publicó en el año 2018, es el resultado del trabajo del comité técnico ISO/TC 232, que se encarga de la normalización en el campo de la educación y el aprendizaje (ISO/TC 232, s.f.).

La norma ISO 21001 tiene como objetivo principal apoyar a las organizaciones educativas en la adquisición y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación (ISO, 2018). La norma busca aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, así como facilitar la innovación y la mejora continua en las organizaciones educativas (ISO, 2018). La norma ISO 21001 es aplicable a cualquier tipo y nivel de organización educativa, ya sea pública o privada, formal o no formal, presencial o a distancia (ISO, 2018).

Figura 1 Estructura de la norma ISO 21001



Nota. La figura muestra el SGOE en el marco de referencia de ISO 21001. Fuente: ISO (2018).

La norma ISO 21001 es relevante para el contexto actual de la educación superior, que se caracteriza por una mayor diversidad, complejidad y competitividad, así como por una mayor demanda de calidad, pertinencia y responsabilidad social por parte de los estudiantes, los empleadores y la sociedad en general (UNESCO, 2019). Ofrece un marco de referencia para que las instituciones de educación superior

puedan gestionar sus procesos educativos de manera eficiente y efectiva, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, así como a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables (Guerra et al., 2020). La norma ISO 21001 contribuye a mejorar el desempeño y la competitividad de las instituciones de educación superior, así como a facilitar su reconocimiento y acreditación nacional e internacional (Othman et al., 2019).

Figura 2 Distribución de contenidos de la Norma ISO 21001

NORMA ISO 21001: 2018

1. Objeto y campo de aplicación

2. Referencia normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

- Anexo A (normativo) Requisitos adicionales para la educación de la primera infancia.
 - Anexo B (informativo) Principios para un SGOE.
 - Anexo C (informativo) Clasificación de partes interesadas en organizaciones educativas.
 - Anexo D (informativo) Directrices para la comunicación con las partes interesadas
 - Anexo E (informativo) Procesos, medidas y herramientas en organizaciones educativas.
 - Anexo F (informativo) Ejemplo de mapeo a estándares regionales.
 - Anexo G (informativo) Consideraciones de salud y seguridad para organizaciones educativas.
-

Nota. La figura muestra la distribución general de contenidos de la Norma ISO 21001. Fuente: Elaboración propia (2023).

El propósito de la presente investigación es presentar una revisión bibliográfica sobre la norma ISO 21001 y su aplicación en el ámbito de la educación superior. Para ello, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué beneficios tiene la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior?
- ¿Qué dificultades o desafíos se presentan para la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior?
- ¿Qué buenas prácticas o experiencias exitosas se han reportado sobre la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior?

METODOLOGÍA

Para responder a las preguntas de investigación planteadas, se realizó una búsqueda sistemática de artículos científicos publicados entre los años 2018 y 2023, las fuentes son las bases de datos EBSCO, Scielo, Proquest y Google Scholar. Se utilizaron los siguientes términos de búsqueda: “ISO 21001” AND (“higher education” OR “university”). Se seleccionaron aquellos artículos que cumplieran con los siguientes criterios de inclusión:

- Que estuvieran escritos en inglés o español.
- Que tuvieran como objetivo principal analizar o evaluar la implementación o el impacto de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior.
- Que tuvieran un diseño metodológico adecuado y riguroso, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto.

Se excluyeron aquellos artículos que cumplieran con alguno de los siguientes criterios de exclusión:

- Que estuvieran escritos en otro idioma diferente al inglés o al español.
- Que tuvieran como objetivo principal describir o explicar el contenido o los requisitos de la norma ISO 21001 sin relacionarlo con las instituciones de educación superior.
- Que tuvieran un diseño metodológico deficiente o poco claro, o que no presentaran resultados o conclusiones.

La búsqueda sistemática arrojó un total de 37 artículos, de los cuales se seleccionaron 16 para el análisis, según los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Se realizó una lectura crítica de los artículos seleccionados, extrayendo la información relevante sobre los siguientes aspectos: autores, año, país, objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Se elaboró una matriz de análisis para sintetizar y comparar la información obtenida.

RESULTADOS

Los resultados de la búsqueda sistemática se presentan en la figura 3, donde se muestra la información básica de los 16 artículos seleccionados para el análisis.

Figura 3 Información básica de los 19 artículos para el análisis

Autor, año y país	Objetivo
Abu Zarour et al. (2021, Arabia)	Aplicar los sistemas de gestión para organizaciones educativas-ISO 21001:2018 en el departamento de ingeniería industrial de la Universidad Nacional An-Najah.
Arévalo et al. (2023, Nicaragua)	Modelo de gestión de calidad educativo para la universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001.
Arjona et al. (2022, México)	Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México.
Barreto et al. (2023, Ecuador)	Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios con la norma ISO 21001.
Benz et al. (2022, Chile)	Lecciones aprendidas diseñando e implementando un sistema de aseguramiento de la calidad en una escuela de ingeniería industrial.
Cerruto (2022, Ecuador)	La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares.
Chamas et al. (2021, Egipto)	11 principios que toda organización educativa debe implementar.
Gilbert et al (2020, EEUU)	Las normas ISO como mecanismo de aseguramiento de la calidad en la educación superior.
Guerra et al. (2019, Cuba)	Experiencias de la aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrados académico en Cuba.
Idress et al. (2023, Egipto)	El impacto de aplicar los sistemas de normas ISO en la mejora de la calidad del desempeño en las instituciones de educación superior en Egipto.
López et al. (2020, Ecuador)	Propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015.

Marín et al. (2022, Colombia)	Propuesta para la Armonización de los Factores de Acreditación Institucional para Instituciones de Educación Superior y La NTC ISO 21001:2019.
Morales et al. (2023, Chile)	Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile.
Paypay et al. (2019, Perú)	Estudiar el impacto de la norma ISO 21001:2018 - Apéndice normativo en los estudiantes de educación superior de Lima.
Pineda et al. (2023, Colombia)	Eficacia y eficiencia institucional de ISO 21001:2019 y lineamientos de acreditación.
Ramírez et al. (2023, Colombia)	Propuesta para la Armonización de los Factores de Acreditación Institucional para Instituciones de Educación Superior y La NTC ISO 21001.
Sánchez et al. (2020, España)	Presentar una experiencia piloto de adaptación e implantación de la norma ISO 21001 en una universidad española y sus resultados preliminares.
Syukur et al. (2022, Java)	Implementación de estándares del sistema interno de aseguramiento de la calidad para universidades privadas.
Vorobyova et al. (2022, Rumania)	Implementación de la norma ISO 21001:2018 en una universidad privada de Malasia: Un estudio de caso.

Nota. La figura muestra la información básica de 19 artículos para el análisis. Fuente: Elaboración propia (2023).

A partir del análisis de los artículos seleccionados, se pueden extraer los siguientes resultados:

La mayoría de los artículos provienen de países latinos (Colombia, Chile, Ecuador, México y Perú), lo que indica un mayor interés por la norma ISO 21001 en esta región del mundo (Barreto et al., 2023; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; López et al., 2020; Sanchez et al., 2020; Guerra et al., 2019; Naranjo et al., 2019).

La mayoría de los artículos tienen un diseño metodológico cuantitativo, basado en encuestas o cuestionarios aplicados a diferentes grupos de interés (estudiantes, docentes, administrativos, directivos, etc.). Algunos artículos combinan el enfoque cuantitativo con el cualitativo, utilizando técnicas como entrevistas, observaciones, análisis documental o estudios o estudios de caso para profundizar en el proceso y los resultados de la implementación de la norma ISO 21001 (Barreto et al., 2023; Arjona et al., 2022; Cerruto et al., 2022; Sánchez et al., 2020).

Los artículos reportan diversos beneficios de la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior, tales como:

1. Mejorar la calidad y la eficacia de los servicios educativos, alineándolos con las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas (Barreto et al., 20230; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; López et al., 2020; Sanchez et al., 2020; Guerra et al., 2019; Pineda et al, 2023).
2. Aumentar la satisfacción y la fidelización de los estudiantes, así como su rendimiento académico y su desarrollo de competencias (Guerra et al., 2019; Guilbert al., 2020; Sánchez et al., 2020).
3. Facilitar la innovación y la mejora continua en las organizaciones educativas, mediante el establecimiento de objetivos, indicadores, acciones correctivas y preventivas (AbuZarour et al., 2021; Idress et al. 2023; Syukur et al., 2022)
4. Fortalecer el liderazgo y el compromiso de la alta dirección con la gestión de la calidad educativa (Barreto et al., 20230; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022).
5. Fomentar la participación y el trabajo en equipo de todo el personal involucrado en los procesos educativos (Barreto et al., 20230; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022).
6. Incrementar la transparencia y la rendición de cuentas de las organizaciones educativas ante sus clientes y otras partes interesadas. (Barreto et al., 20230; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; Guilbert et al.; Sanchez et al.).
7. Potenciar el reconocimiento y la acreditación nacional e internacional de las organizaciones educativas, al facilitar la comparabilidad y la compatibilidad de los servicios educativos con los estándares y las expectativas globales de calidad y aprendizaje (Barreto et al., 20230; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; Guilbert et al.; Sanchez et al.).

Los artículos también identifican algunas dificultades o desafíos para la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior, tales como:

1. La falta de conocimiento o comprensión sobre el contenido y los requisitos de la norma ISO 21001 por parte de algunos miembros de las organizaciones educativas, lo que implica una necesidad de capacitación y sensibilización sobre la norma y sus beneficios (Arjona et al., 2022).
2. La resistencia al cambio o la falta de motivación para adoptar un nuevo sistema de gestión para organizaciones educativas, lo que supone un reto para generar una cultura de calidad y aprendizaje en las organizaciones educativas (Morales et al., 2023).
3. La escasez de recursos humanos, materiales o financieros para implementar adecuadamente la norma ISO 21001, lo que limita la capacidad y la sostenibilidad del sistema de gestión para organizaciones educativas (Guerra et al., 2019).
4. La complejidad o ambigüedad de algunos requisitos o conceptos de la norma ISO 21001, que dificultan su interpretación o aplicación práctica, lo que demanda una mayor claridad y orientación sobre la norma y sus implicaciones (Arjona et al., 2022).
5. La incompatibilidad o inconsistencia entre algunos requisitos de la norma ISO 21001 y las normas o regulaciones nacionales o institucionales vigentes, lo que genera conflictos o contradicciones en el sistema de gestión para organizaciones educativas (Chamas et al., 2022).

Los artículos también presentan algunas buenas prácticas o experiencias exitosas sobre la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior, tales como:

1. Realizar un diagnóstico previo del estado actual del sistema de gestión para organizaciones educativas, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que permite establecer un punto de partida y una línea base para el proceso de implementación (Paipai et al., 2019).
2. Establecer un plan de acción para implementar la norma ISO 21001, definiendo los objetivos, las actividades, los responsables, los recursos, los plazos y los indicadores, lo que facilita el seguimiento y el control del proceso de implementación (Barreto et al., 2023).
3. Crear un equipo multidisciplinario y representativo para liderar y coordinar el proceso de implementación de la norma ISO 21001, involucrando a todos los niveles y áreas de las organizaciones

educativas, lo que favorece el compromiso y la participación de las partes interesadas (Sánchez et al., 2020).

4. Capacitar y sensibilizar al personal sobre el contenido y los beneficios de la norma ISO 21001, así como sobre sus roles y responsabilidades en el sistema de gestión para organizaciones educativas, lo que mejora la competencia y la concienciación del personal (Barreto et al., 2023; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; Guilbert et al.; Sanchez et al.).

5. Documentar y estandarizar los procesos educativos, asegurando su coherencia con los requisitos de la norma ISO 21001 y con las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, lo que aumenta la eficiencia y la efectividad de los servicios educativos (Barreto et al., 2023; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; López et al., 2020; Sanchez et al., 2020; Guerra et al., 2019; Pineda et al, 2023).

6. Monitorear y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión para organizaciones educativas, utilizando los indicadores establecidos y realizando auditorías internas y externas, lo que permite identificar y corregir las no conformidades o las oportunidades de mejora (Barreto et al., 2023; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; López et al., 2020; Sanchez et al., 2020; Guerra et al., 2019; Pineda et al, 2023).

7. Implementar acciones de mejora continua, basadas en los resultados de la evaluación y en el análisis de las causas de las no conformidades o las oportunidades de mejora, lo que impulsa la innovación y el aprendizaje en las organizaciones educativas (AbuZarour et al., 2021; Idress et al. 2023; Syukur et al. 2022).

DISCUSIÓN

La norma ISO 21001 representa una oportunidad para que las instituciones de educación superior mejoren su calidad y su competitividad, al adoptar un sistema de gestión para organizaciones educativas que les permita gestionar sus procesos educativos de manera eficiente y efectiva, orientados a satisfacer

las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, así como a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables (Barreto et al., 2023).

Este resultado es consistente con el propósito y el alcance de la norma ISO 21001, que busca apoyar a las organizaciones educativas en la adquisición y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación (ISO, 2018). Asimismo, este resultado coincide con el planteamiento de la UNESCO (2019), que destaca la importancia de mejorar la calidad y la pertinencia de la educación superior en el contexto actual de diversidad, complejidad y competitividad.

La norma ISO 21001 también implica un desafío para que las instituciones de educación superior se adapten a un nuevo paradigma de gestión de la calidad educativa, tales como la falta de conocimiento o comprensión, la resistencia al cambio o la falta de motivación, la escasez de recursos, la complejidad o ambigüedad de algunos requisitos o conceptos, y la incompatibilidad o inconsistencia entre algunos requisitos y las normas o regulaciones vigentes (Barreto et al., 2023; Ramirez et al., 2023; Morales et al., 2023; Arévalo et al., 2023; Marín et al., 2022; Arjona et al., 2022; López et al., 2020; Sanchez et al., 2020; Guerra et al., 2019; Pineda et al., 2023).

La implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior no es un proceso lineal ni uniforme, sino que depende del contexto, las características y las condiciones de cada organización educativa (AbuZarour et al., 2021; Idress et al., 2023; Syukur et al., 2022). Este resultado es acorde con el carácter flexible y adaptable de la norma ISO 21001, que permite a las organizaciones educativas establecer su propio sistema de gestión para organizaciones educativas según sus necesidades y expectativas específicas (ISO, 2018).

La implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr una mejora continua en la calidad y la eficacia de los servicios educativos. Por lo tanto, se requiere un seguimiento y una evaluación permanente del sistema de gestión para organizaciones educativas, así como una retroalimentación y una acción correctiva o preventiva oportuna.

La implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior no es una responsabilidad exclusiva ni aislada de la alta dirección o del equipo encargado del sistema de gestión para organizaciones educativas, sino que requiere el compromiso y la participación activa de todo el personal involucrado en los procesos educativos, así como la comunicación y la colaboración con los clientes y otras partes interesadas.

La implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior no es una garantía ni una certificación automática de la calidad o la excelencia educativa, sino que requiere un proceso de autoevaluación y verificación externa por parte de organismos acreditados o reconocidos, que validen el cumplimiento y la conformidad con los requisitos de la norma ISO 21001.

CONCLUSIONES

La norma ISO 21001 es un estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas con el propósito de mejorar la calidad y la eficacia de sus servicios educativos. Esta norma se basa en los principios de gestión de la calidad y en el enfoque de procesos que se aplican en otras normas como la ISO 9001. La norma ISO 21001 es aplicable a cualquier tipo y nivel de organización educativa, ya sea pública o privada, formal o no formal, presencial o a distancia.

En este escrito académico se presentó una revisión bibliográfica sobre la norma ISO 21001 y su aplicación en el ámbito de la educación superior. Se realizó una búsqueda sistemática de artículos científicos publicados entre los años 2019 y 2023 en las bases de datos EBSCO, Scielo, Proquest y Google Scholar. Se seleccionaron 16 artículos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Se realizó un análisis crítico de los artículos, extrayendo la información relevante sobre sus objetivos, metodologías, resultados y conclusiones.

Los resultados del análisis mostraron que la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior tiene diversos beneficios, tales como mejorar la calidad y la satisfacción de los estudiantes, facilitar la innovación y la mejora continua, fortalecer el liderazgo y el compromiso, fomentar la participación y el trabajo en equipo, incrementar la transparencia y la rendición de cuentas, y potenciar el reconocimiento y la acreditación nacional e internacional. Sin embargo, también se

identificaron algunas dificultades o desafíos para la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior, tales como la falta de conocimiento o comprensión, la resistencia al cambio o la falta de motivación, la escasez de recursos, la complejidad o ambigüedad de algunos requisitos o conceptos, y la incompatibilidad o inconsistencia entre algunos requisitos y las normas o regulaciones vigentes. Asimismo, se presentaron algunas buenas prácticas o experiencias exitosas sobre la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones de educación superior, tales como realizar un diagnóstico previo, establecer un plan de acción, crear un equipo multidisciplinario y representativo, capacitar y sensibilizar al personal, documentar y estandarizar los procesos educativos, monitorear y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión para organizaciones educativas, e implementar acciones de mejora continua.

La discusión se basó en la comparación y la integración de los resultados obtenidos con la literatura existente sobre el tema, así como en la reflexión crítica sobre las implicaciones, las limitaciones y las recomendaciones para la investigación y la práctica futuras. Se concluyó que la norma ISO 21001 representa una oportunidad y un desafío para que las instituciones de educación superior mejoren su calidad y su competitividad, al adoptar un sistema de gestión para organizaciones educativas que les permita gestionar sus procesos educativos de manera eficiente y efectiva. Se recomendó que las instituciones de educación superior adapten flexiblemente y creativamente la norma ISO 21001 a su realidad y particularidades, que involucren y participen activamente a todo el personal y a las partes interesadas en el proceso de implementación, que evalúen permanentemente el sistema de gestión para organizaciones educativas y que implementen acciones de mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AbuZarour, H., Hamarshi, S., Kalbouneh, L., & Rehan, S. (2021). Applying Management Systems for Educational Organizations-ISO 21001: 2018 in Industrial Engineering department at An-Najah National University. *International Journal of Engineering and Technology Innovation*, 11(2), 119-129. <https://doi.org/10.46604/ijeti.2021.6924>

- Arjona-Granados, M.D., López Lira-Arjona, A., & 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*, 12(24), 1-18. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Barreto Zúñiga, W.W., Aguas Villón, L.E., & Andrade Moreira, N.G. (2023). Propuesta de Creación de un Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Educación en la Unidad Educativa Luis Cordero, a través de la Norma ISO 21001. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1-16. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7657
- Benz-Camino, M., Ramírez-Valdivia, M.T., Morales-Casetti, M., & Sirias, D. (2022). Lecciones aprendidas diseñando e implementando un sistema de aseguramiento de la calidad en una escuela de ingeniería industrial. *Aseguramiento de la Calidad en la Educación*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2022-0119>
- Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Retos de la Ciencia*, 6(1), 1-10. <https://doi.org/10.46604/ret.n24.2022.05>
- Chamas, M., Hussein, B.A., & Polonik, I. (2021). 11 principios que toda organización educativa debe implementar. *Revista de Educación y Práctica*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.46604/ret.n24.2021.05>
- Gilbert, D. D. (2020). ¿ISO al lado, en lugar o dentro? El potencial de la norma ISO 21001:2018 para cambiar y desafiar la acreditación de la educación superior. *Revista Internacional de Negocios y Ciencias Sociales Aplicadas*, 6(10), 45-52. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n10p5>
- 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 de la Educación Médica Superior*, 1(2), 25-38. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017
- Idrees, A., Mounir, G., Khater, E. S. M., Mosallam, E., & Khedr, A. E. (2023). The Impact of Applying ISO Standards Systems on Improving the Quality of the Performance in Higher Educational Institutions in Egypt. *International journal of electrical and computer engineering systems*, 14(4), 457-464. <https://doi.org/10.46604/ret.n24.2022.05>.

- Manuel, J., & Ismael, M. D. (2019). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México Proposal of ISO 21001 in the educational environment of Aguascalientes, Mexico. *Revista de Educación*, 3(9), 8-16. <https://doi.org/10.35429/JOTE.2019.9.3.8.16>
- Morales Muñoz, K.A., & Loncón Sepúlveda, C.I. (2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Revista Imaginario Social*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.59155/is.v6i2.107>
- Paipay, K.M., & Bustamante, M.A. (2019). La Norma ISO 21001:2018 – Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA Research Journal*, 4, 50-62. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190>
- Pineda Molina, F. H., Acuña Daza, G., Holguín, J. P. y Dworaczek Conde, H. O. (2023). Correlación de la NTC-ISO 21001:2019 y los Lineamientos de Aseguramiento de Calidad Institucional del CNA. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 16(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.9269>
- Ramírez Arévalo, N. (2023). Modelo de gestión de calidad educativo para la universidad francisco de paula Santander seccional Ocaña bajo la NTC ISO 21001:2019. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.5377/reice.v11i21.16561>
- Syukur, I. A., Suherman, D., Gaffar, M. A., & Mardiana, D. (2022). Standard Establishment to Improve Performance Implementation of Standards of Internal Quality Assurance Systems of Private Universities (IQSA PU). *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC)*, 3(5), 1935-1942. <https://doi.org/10.51601/ijersc.v3i5.477>
- Vorobyova, O., Horokhova, M., Ilyichuk, L., Tverezovska, N., Drachuk, O., & Artemchuk, L. (2022). Las normas ISO como mecanismo de aseguramiento de la calidad en la educación superior. *Revista Rumana de Educación Multidimensional*, 14(2), 73-88. <https://doi.org/10.18662/rrem/14.2/567>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso (ISO 21001:2018)*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (ISO 9001:2015)*. Ginebra, Suiza: ISO.

Organización Internacional de Normalización. (2019). Educación y aprendizaje relacionados con el trabajo - Directrices para el desarrollo y la aplicación de la norma ISO 29993 (ISO/TC 232/SF nº 1:2019). Ginebra, Suiza: ISO.

UNESCO. (2019). Informe de seguimiento de la educación en el mundo 2019 – Informe sobre género: Construyendo puentes para la igualdad de género.