

**Ciencia Latina**  
Internacional

---

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,  
Volumen 8, Número 6.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6)

**ANÁLISIS DE ORIENTACIONES Y  
APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 21001:2018  
EN LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR DE  
SINALOA**

**ANALYSIS OF ORIENTATIONS AND APPLICATION OF  
THE ISO 21001:2018 STANDARD IN UPPER SECONDARY  
EDUCATION IN SINALOA**

**Glordiana Mendoza Medrano**  
Universidad Autónoma de Sinaloa, México

## Análisis de Orientaciones y Aplicación de la Norma ISO 21001:2018 en la Educación Media Superior de Sinaloa

**Gloridiana Mendoza Medrano<sup>1</sup>**

[gloridiana@fca.uas.edu.mx](mailto:gloridiana@fca.uas.edu.mx)

<https://orcid.org/0009-0009-2469-9358>

Universidad Autónoma de Sinaloa  
Sinaloa, México

### RESUMEN

La implementación de la norma ISO 21001:2018 en el sistema de educación media superior de Sinaloa es el enfoque de esta investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva utilizando el método de caso de estudio, bajo el modelo de gestión de la calidad adaptado para la norma ISO en la educación media superior, bajo prácticas de cumplimiento normativo y estandarización; a fin de, considerar prospectivamente los efectos de la implementación de la norma ISO 21001:2018 en la evaluación de desempeño de la calidad y eficiencia del sistema educativo de nivel medio superior de una reconocida institución educativa de Sinaloa, con un enfoque particular en el bachillerato escolarizado, durante el periodo 2023. Para fortalecer la ruta metodológica, se utilizaron como técnicas de investigación, el análisis sistemático de documentos, la observación y la entrevista semiestructurada a informantes clave. Los resultados del estudio revelaron que la evaluación del desempeño en relación con la implementación de la norma ISO ha tenido efectos positivos; lo que, en consecuencia, propicia la mejora de la gestión educativa en la unidad académica de bachillerato. El análisis de su instrumentación sugiere avances en la eficiencia de los procesos de gestión académica, otorgando claridad en las responsabilidades y funciones alineadas a la mejora continua. Se concluye que este análisis guarda relevancia para quienes dirigen el bachillerato, dado que aporta evidencia de mayor orden y control a los procesos, fortaleciendo al cuerpo de conocimiento empírico y práctico existente en el campo de la educación y la administración de la educación media superior en Sinaloa. La implementación de la norma ISO 21001:2018 puede ser una herramienta efectiva para mejorar la calidad y eficiencia de los sistemas educativos en México y en otros países.

**Palabras clave:** ISO 21001:2018, evaluación del desempeño, educación media superior, universidad autónoma de Sinaloa, gestión educativa

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [gloridiana@fca.uas.edu.mx](mailto:gloridiana@fca.uas.edu.mx)

# Analysis of Orientations and Application of the ISO 21001:2018 Standard in Upper Secondary Education in Sinaloa

## ABSTRACT

The implementation of the ISO 21001:2018 standard in the upper secondary education system of Sinaloa is the focus of this qualitative, exploratory and descriptive research using the case study method, under the quality management model adapted for the ISO standard, in upper secondary education, under regulatory compliance and standardization practices; in order to prospectively consider the effects of the implementation of the ISO 21001:2018 standard in the performance evaluation of the quality and efficiency of the upper secondary education system of a recognized educational institution in Sinaloa, with a particular focus on the high school, schooling, during the period 2023. To strengthen the methodological route, systematic analysis of documents, observation and semi-structured interviews with key informants were used as research techniques. The results of the study revealed that performance evaluation in relation to the implementation of the ISO standard has had positive effects; which, consequently, promotes the improvement of educational management in the high school academic unit. The analysis of its instrumentation suggests advances in the efficiency of academic management processes, providing clarity in responsibilities and functions aligned with continuous improvement. It is concluded that this analysis is relevant for those who direct the high school, since it provides evidence of greater order and control to the processes, strengthening the body of empirical and practical knowledge existing in the field of education and the administration of upper secondary education in Sinaloa. The implementation of the ISO 21001:2018 standard can be an effective tool to improve the quality and efficiency of educational systems in Mexico and other countries.

**Keywords:** ISO 21001:2018, performance evaluation, higher secondary education superior, autonomous university of Sinaloa, education management

*Artículo recibido 02 octubre 2024*

*Aceptado para publicación: 10 noviembre 2024*



## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigadores mediante conceptos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como herramienta fundamental para “optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización” (Goetsch & Davis, 2014), por lo tanto, aplicada a la educación es fundamental en el desarrollo de la sociedad para la construcción y reconstrucción del conocimiento en los distintos niveles que los sistemas educativos ofrecen en la formación integral de sus educandos.

La educación es de mucha importancia debido a que “proporciona a las personas los conocimientos y las destrezas que necesitan para tener una vida mejor” (UNESCO, 2010, pág. 6). En varios países del mundo, las instituciones educativas han adoptado e implementado diversas técnicas y métodos con el propósito de organizar y gestionar su estructura administrativa y académica bajo estándares internacionales; utilizando los Sistemas de Gestión de la Calidad, específicamente las normas ISO 21001:2018, las cuales acerca a las organizaciones educativas a cumplir su objetivo de brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los estudiantes, sus familias y la sociedad en su conjunto, sin embargo, aún se tiene que trabajar en aras que la gestión académica y el aprendizaje organizacional se orienten hacia la reconstrucción de una cultura auténtica de la calidad y la excelencia, así como a unificar en las diferentes dependencias, las implicaciones de la calidad para sumarla a la identidad institucional (Almuiñas Rivero, Galarza López, & Megret Ramírez, 2017).

En este sentido, cobra importancia el dotar a las instituciones educativas de un sistema de gestión de la calidad, estructurado, coherente y articulado, que beneficie a todos los actores del sistema educativo, fortaleciendo la eficiencia, la eficacia y la idoneidad en la gestión de las organizaciones educativas en sus procesos institucionales que son parte de sus objetivos a corto y largo plazo.

## **METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación se aborda desde la metodología cualitativa-exploratoria y descriptiva, mediante la búsqueda, filtración y clasificación sistemática de literatura científica, aplicando el método de caso de estudio; el cual, condujo al desarrollo del modelo de gestión de la calidad adaptado para la implementación de la norma ISO 21001:2018.



El diseño de la investigación parte de proposiciones de autores que han incursionado en este tema y su perspectiva en el sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas, incidiendo en nivel medio superior de una reconocida institución educativa de Sinaloa con efectos directos en la Unidad Académica Preparatoria Emiliano Zapata (UAPEZ).

La investigación se llevó a cabo mediante entrevistas con directivos, responsables del sistema de gestión y auditores internos de la Unidad Académica Preparatoria Emiliano Zapata (UAPEZ), así también con el director general del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAS llevando a cabo el análisis de documentos relevantes y la observación del proceso de evaluación del desempeño de la norma ISO 21001:2018 fortaleciendo la ruta metodológica.

Al respecto los autores Monge & Gómez (2020) señalan la importancia de que la implementación de la Norma ISO 21001:2018 en las instituciones educativas mexicanas requiere una planificación cuidadosa y una gestión eficaz de los recursos. Además, es necesario considerar las características específicas de cada institución y adaptar los procesos de acuerdo con sus necesidades y objetivos finalizando con los procesos inclusivos en las etapas educativas generando valor a la sociedad formando docentes universitarios con competencias formativas para abordar la inclusión en su aula (Monge López & Gómez Hernández, 2020).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En México, la implementación de la norma ISO 21001:2018 para organizaciones educativas se encuentra en un contexto internacional, nacional y estatal en constante evolución, la cuál ha sido una herramienta valiosa para mejorar la calidad de la educación y asegurar que las instituciones educativas cumplan con los estándares internacionales. En este tenor la norma ISO 21001:2018 es una norma internacional que establece los requisitos para los sistemas de gestión de la educación. Su implementación en las instituciones educativas mexicanas alinea con las tendencias globales en materia de calidad y mejora continua en el sector educativo (ISO, 2018).

El redefinir los nuevos objetivos de la educación para nuestros estudiantes nos compromete más a los docentes para implementar nuevas estrategias de aprendizaje por lo tanto la UNESCO en su nuevo informe sobre educación “reimaginar juntos nuestros futuros”, un nuevo contrato social para la educación nos menciona que “La educación debe intentar unirnos en torno a los esfuerzos



colectivos y proporcionar el conocimiento, la ciencia y la innovación necesarios para formar un futuro sostenible para todos que se base en la justicia social, económica y medioambiental. Debe reparar las injusticias del pasado y prepararnos para los cambios medioambientales, tecnológicos y sociales que se avecinan” (UNESCO, 2022, pág. 12).

Como actor global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) contribuyó en el país mexicano para la definición de la Agenda 2030 en los diversos foros de consulta, participando y liderando el proceso de negociación donde presentó propuestas puntuales para incorporar los principios de igualdad, inclusión social y económica, e impulsó que la universalidad, sostenibilidad y los derechos humanos fuesen los ejes rectores de la Agenda 2030.

Asimismo, abogó por la adopción de un enfoque multidimensional de la pobreza que, además de considerar el ingreso de las personas, tomara en cuenta su acceso efectivo a otros derechos básicos como la alimentación, educación, salud, seguridad social y servicios básicos en la vivienda.

En este sentido, México ha mantenido su participación activa en la implementación de la Agenda 2030, algunos de los avances son: México fue uno de los dos países voluntarios en la región para presentar avances sobre los ODS ante el Foro Político de Alto Nivel en Desarrollo Sostenible. Como hechos empíricos, el INEGI (2015), enfatiza que con este ejercicio que propuso la Presidencia de la República, la instalación del Comité Técnico Especializado en Desarrollo Sostenible para activar la participación de las dependencias de la Administración Pública Federal.

Además, el Senado de la República instaló el grupo de trabajo sobre la Agenda 2030, el cual dará seguimiento y respaldo desde el poder legislativo al cumplimiento de los ODS. Estos hechos fueron considerados para el diseño y desarrollo del plan de implementación de los ODS por parte de la Presidencia de la República y la AMEXCID (Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo) con apoyo del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) dando formalidad al Consejo Nacional de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU, ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS, s.f.).

Profundizando en los objetivos de desarrollo sostenible en México que enmarca la ONU, específicamente en el objetivo 4 “Educación de Calidad” que se propone garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad; con el propósito de promover oportunidades de aprendizaje durante



toda la vida para todos. En la meta 4.3 del objetivo “De aquí a 2030, se plantea asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria” (ONU, s.f.)

En el ámbito nacional en México es el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) las promotoras de la adopción de sistemas de gestión de la calidad en el sector educativo. En esta gestión la ANUIES ha observado que la implementación de la norma ISO 21001:2018 puede ser una herramienta útil para alinear los procesos educativos con los estándares de calidad nacionales e internacionales adjuntando que las auditorías de vigilancias a estos sistemas de gestión de la calidad institucional alinearán mejor los objetivos y actividades bajo la implementación de la norma ISO (ANUIES, 2022).

Se reconoce que la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) es una institución de educación pública descentralizada del estado de Sinaloa, creada por decreto, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, de acuerdo a lo establecido en su Ley Orgánica. Su régimen de autonomía está fundamentado en los principios de la fracción VII del artículo 3 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que le otorga la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí misma; realizar sus fines de educar, investigar y difundir la cultura, respetando la libertad de cátedra e investigación y libre examen y discusión de las ideas; determinar sus planes y programas; fijar los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico y administrativo (Manual SGEMS UAS, 2023).

En ese contexto, la UAS tiene por objeto impartir educación en los niveles medio superior, subprofesional, superior y enseñanzas especiales cuyos antecedentes de más de 150 años de formación hasta la fecha, se han establecido estrategias para la profesionalización académica, impulsar la investigación científica y el posgrado, profundizar la extensión cultural y a la par reorganizar las estructuras administrativa y financiera de la institución.

Particularmente el nivel media superior tiene como misión realizar el seguimiento de los procesos de acreditación nacional e internacional; coadyuvar en los procesos de evaluación docente, y colaborar en la implementación del programa institucional de tutorías del nivel media superior de conformidad a lo establecido en el plan de desarrollo institucional, con visión de futuro 2025; con la finalidad de



operativizar el nuevo modelo educativo basado en la formación de competencias profesionales integrales e impulsar la formación de profesionales altamente calificados que contribuyan al desarrollo social, productivo y cultural de la sociedad (Madueña Molina, 2021).

Distinguiéndose en el tercer lugar entre las mejores universidades mexicanas y sobresaliendo en el primer lugar entre las universidades públicas estatales en el ranking mundial de universidades (The World University Ranking) elaborado y difundido por el times higher education, instrumento de medición más grande y diverso en el sector académico del mundo (Times Higher Education, 2023).

Su domicilio legal se encuentra ubicado en Culiacán de Rosales y como parte del desarrollo institucional, distribuye territorialmente sus recursos y su organización académica y administrativa en cuatro unidades regionales ubicadas a lo largo y ancho del estado de Sinaloa para garantizar la oferta de sus servicios en correspondencia con las necesidades y demanda de sus usuarios. Las Unidades Regionales con sus respectivas sedes son cuatro, distribuidas a lo largo de la entidad.

**Tabla 1.** Sedes de las Unidades Regionales de la UAS

<b>Unidad Regional</b>	<b>Sede</b>
Unidad Regional Norte (URN)	Los Mochis
Unidad Regional Centro Norte (URCN)	Guamúchil-Guasave
Unidad Regional Centro (URC)	Culiacán
Unidad Regional Sur (URS)	Mazatlán

Fuente: Elaboración Propia.

Esta Universidad, al igual que muchas en México enfrenta diferentes desafíos para cumplir con su misión, dentro de los cuales es elevar su calidad educativa en la formación integral del estudiante para que adquieran competencias profesionales de acuerdo con los parámetros de evaluación globales.

Por ello esta institución educativa apuesta a la acreditación y certificación de corte internacional. En este contexto, el plan de desarrollo institucional con visión de futuro 2025 atendiendo al eje IV denominado institucionalmente como gestión y administración de calidad, la UAS dio ese gigantesco paso impulsando y garantizando la gestión de los procesos, así como la administración integral con el distintivo de calidad.

Así mismo, en el eje estratégico IV, se plantea por objetivo general el fortalecer los procesos de gestión y administración bajo el distintivo de calidad en la UAS, para consolidar los procesos de planeación, programación y presupuestación financiera sobre la base de una planeación estratégica, participativa y de mejora continua. Además, mejorar el sistema de gestión integral que permita a los usuarios alumnos, maestros, trabajadores y sociedad en general reconocerla como referente internacional en el ámbito educativo por sus indicadores institucionales.

Aunado a lo anterior, en el medio superior de la UAS, se asume que el buscar una certificación internacional con fundamento en la ISO 21001, implica el compromiso de la comunidad universitaria para responder a su nuevo modelo educativo de universidad innovadora en el marco de su plan de desarrollo institucional con visión de futuro 2025, en el cual se plantea:

*“Ser una universidad reconocida por su calidad significa que en nuestros procesos están presentes la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la relevancia de sus productos, al igual que la gestión de lo educativo está sustentada en la planeación y evaluación adecuadas que permiten la innovación y la mejora continua de los procesos y productos educativos. Esto hace que la gestión de la calidad esté certificada por organismos evaluadores con base en parámetros de calidad a escala internacional, nacional y estatal”* (Modelo Educativo UAS, 2022).

Lo anterior, permite garantizar el derecho al aprendizaje a lo largo de toda la vida, proporcionar a los estudiantes los conocimientos y las competencias que necesitan para desarrollar su potencial. El interés pedagógico desde la enseñanza media superior en la UAS es la dirección general de escuelas preparatorias (DGEP) y las unidades académicas preparatorias (UAP) elaboran un plan estratégico de desarrollo (PED) alineado al plan de desarrollo institucional (PDI), en el cual se determinan cuestiones internas y externas que son relevantes para ser consideradas en función de sus propósitos educativos y alcance del sistema de gestión de la educación media superior (SGEMS).

De acuerdo con la norma internacional ISO 21001, que muestra la forma en que se cumple con las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas. Incluye diferentes apartados que cumplen con los requisitos de la norma mencionada y que conducen a la sistematización del servicio educativo del nivel medio superior para demostrar su pertinencia social y calidad educativa. En este PED determinan su misión, diagnóstico situacional, visión y plan de acción, al cual se le da seguimiento a través de los



planes operativos anuales (POA). Como se muestra en la tabla 2, la DGEP realiza un análisis del contexto del SGEMS de la UAS, determinando las cuestiones internas y externas que son pertinentes para la institución.

**Tabla 2.** Análisis del Contexto del SGEMS de la UAS

<b>Cuestiones Externas</b>		<b>Cuestiones Internas</b>	
<b>Aspecto</b>	<b>Impacto</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Efecto</b>
Agenda 2030 (ODS) y Políticas de la UNESCO	Positivo	Universidad Pública y Autónoma	Positivo
Política Educativa Federal (Marco Curricular Común)	Positivo-Negativo	El Modelo Educativo de la UAS	Positivo
Subsidio del Gobierno Federal	Positivo	Planes y programas de estudio pertinentes	Positivo
Apoyos del Gobierno Estatal	Positivo	Innovación educativa	Positivo
Otros subsistemas del nivel medio superior	Positivo-Negativo	Evaluación, formación y capacitación del personal docente	Positivo
Contexto cultural (narcocultura)	Negativo	Trabajo colegiado	Positivo
Seguridad Pública	Negativo	Certificación de procesos administrativos y académicos	Positivo
El contexto familiar y su problemática	Negativo	Programa de Formación Cultural y Artística	Positivo
Condiciones climatológicas	Negativo	Programa de Formación Deportiva	Positivo
Pandemia por SARS-COV 2	Negativo	Programa de Orientación Educativa	Positivo
Acceso a los recursos tecnológicos	Negativo	Programa Institucional Tutorías	Positivo
Egresados	Positivo	Programa de Atención a la Diversidad	Positivo
Becas Estudiantiles	Positivo	Infraestructura y Equipamiento	Positivo-Negativo
		Escuelas preparatorias que se encuentran en zonas rurales	Positivo-Negativo

Fuente: Elaboración Propia.



Asociado al análisis del contexto, se revisa para su seguimiento de manera cuatrienal con la actualización del plan de desarrollo institucional y/o cuando existan cambios, internos o externos, que pudieran afectar al SGEMS, tales como: cambios en las políticas educativas nacionales y/o en el marco normativo de la educación media superior, la actualización del modelo educativo y/o académico de la UAS, modificaciones al PDI, modificación total o parcial del programa educativo y/o renovación de vigencia del SGEMS.

La UAS determinará los límites y aplicabilidad del SGEMS en el documento denominado “Alcance”; en él se determina el servicio educativo de formación integral de los estudiantes de acuerdo con el plan de estudios y las unidades académicas preparatorias de la UAS que conforman el SGEMS.

Por otra parte, la unidad académica preparatoria Emiliano Zapata (UAPEZ) tuvo su origen como preparatoria popular en noviembre de 1968, con maestros voluntarios, en su mayoría estudiantes de licenciatura como el maestro Fausto Burgueño Lomelí, a quien se atribuye el proyecto de fundación de la preparatoria, era un alumno sobresaliente de la escuela de economía.

De acuerdo a documentos del archivo histórico de la UAS la UAPEZ nace como una alternativa para dar respuesta a una demanda social de educación pública en el nivel medio superior de estudiantes de escasos recursos económicos y ante, la imposibilidad de realizar estos estudios en preparatorias particulares.

Desde sus orígenes estructurales empezó a funcionar en un local en el centro de la ciudad de Culiacán a un costado del parque revolución, fue hasta marzo de 1969 cuando se reubica en un edificio en el corazón del centro de Culiacán donde permaneció hasta mediados de 1974 debido a una crisis financiera al no poder sostener el pago de la renta del edificio y sus servicios básicos, por lo tanto, en ese mismo año se cambió al edificio central de la UAS ubicada por la calle Ángel Flores y Vicente Riva Palacio donde permaneció hasta finales del ciclo escolar 1992-1993 y, a partir de esa fecha empezó a funcionar en su propio edificio actual, ubicado en los terrenos de ciudad universitaria (CU) de esta misma capital sinaloense.

En esta forma, la misión del UAPEZ dentro del subsistema del bachillerato de la Universidad Autónoma de Sinaloa tiene como misión la formación integral de bachilleres poseedores de una cultura general básica y de una actitud responsable hacia los demás, consigo mismo y con el medio; que contribuya a



su desarrollo personal a través de la continuación de estudios de nivel superior y/o la incorporación a la vida laboral de manera eficiente y con compromiso social.

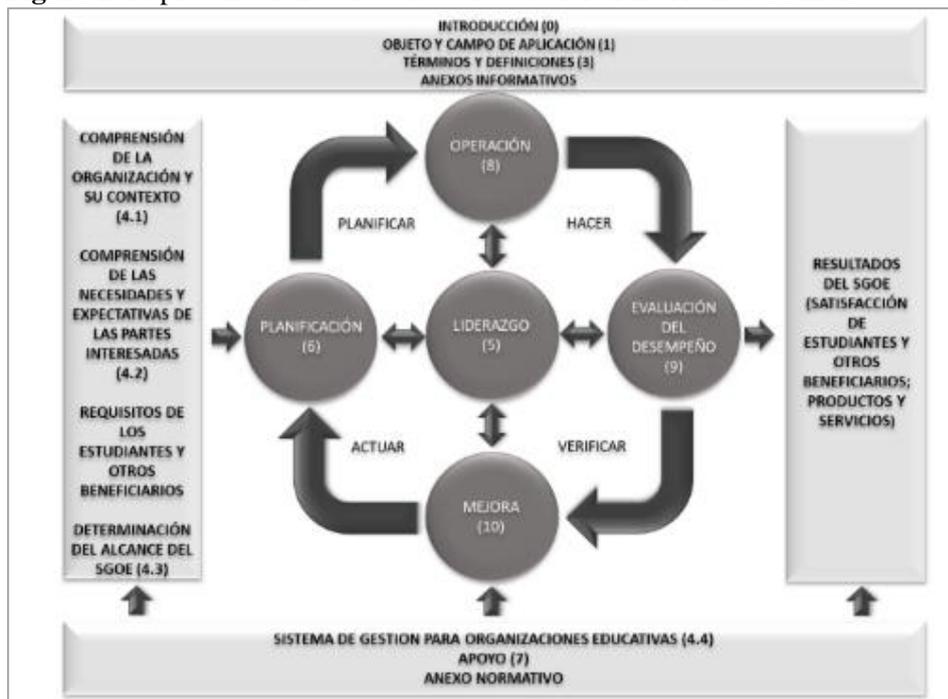
Su visión es tener una estructura académico-administrativa que garantiza la gestión y educación de calidad, respaldada por la acreditación de su programa educativo, por organismos con reconocimiento nacional e internacional. La unidad académica cuenta con un modelo curricular actualizado, pertinente y de calidad, un proyecto de desarrollo institucional, elaborado, apoyado y mejorado constantemente con la participación activa de su personal docente calificado; en un ambiente escolar propicio para el trabajo y el estudio que favorece la formación integral de los alumnos; Por lo tanto, esta unidad académica preparatoria está clasificada en la unidad regional centro (URC) “A”.

Asimismo, se mantiene el apoyo de la dirección del sistema de gestión de la calidad (DSGC) para brindar soporte y apoyo al SGEMS, mediante la gestión en los procesos de evaluación del desempeño y mejora, el conjunto de múltiples esfuerzos para la implementación de la norma ISO 21001 dio como resultado el “Manual de gestión (MG) de educación media superior de la universidad autónoma de Sinaloa”, donde la medula de sus principios de gestión conlleva a un sistema de gestión de educación media superior (SGEMS) los cuales son: enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, liderazgo visionario, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones, responsabilidad social, accesibilidad y equidad, conducta ética en la educación, seguridad y protección de datos.

Este manual de gestión es independiente, alineado con la norma ISO 21001 que permite a la UAS utilizar el enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios, en conjunto con el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar el sistema de gestión (SG) con los requisitos de otras normas regionales, nacionales, abiertas y propias. La adopción de un enfoque a procesos para la formación integral del estudiante del nivel medio superior, la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la misma institución. La siguiente figura 1 nos muestra la estructura de la distribución de todos los requisitos de la norma ISO 21001:2018, capítulos 4 al 10, y su relación con las etapas del ciclo PHVA.



**Figura 1.** Representación de la estructura del ciclo PHVA en el SGEMS.



Fuente: Sistema de Gestión de Educación Media Superior (SGEMS), 2023.

Retomando la política de gestión y el compromiso de la UAS con una educación de calidad y de cobertura universal en el nivel medio superior con un enfoque humanista, constructivista y centrado en el aprendizaje, incorporado en el PDI con visión de futuro 2025 y el modelo educativo UAS 2022. Este compromiso se concreta en nuestras aulas mediante el programa educativo del bachillerato UAS acorde al contexto y centrado en la formación integral de los estudiantes, que genera las competencias necesarias en la resolución de problemas y retos de su vida personal y como parte de una comunidad con sentido de pertinencia, identidad y empatía.

Las escuelas preparatorias proporcionan servicios y productos educativos de calidad con docentes capacitados para implementar adecuadamente el currículo, para cumplir los requisitos de los estudiantes y las partes interesadas relevantes, gestionar la propiedad intelectual y satisfacer la responsabilidad social universitaria; enmarcado en una administración institucional que a través de su sistema de gestión educativa, promueve la mejora continua de sus procesos formativos, programas y servicios de apoyo para asegurar la inclusión educativa y pertinencia (Manual SGEMS UAS, 2023).

Añadiendo los objetivos del SGEMS del proceso certificado de la norma ISO 21001 aplicada a la UAS se le llama “**Formación integral de los estudiantes**” en el programa educativo: currículo del bachillerato UAS, mostrando a continuación los objetivos e indicadores correspondientes:

**Tabla 3. Objetivos e indicadores del SGEMS UAS**

<b>Objetivo 1</b>	<b>Indicadores 1</b>
Formar estudiantes mediante un enfoque humanista, constructivista y centrado en el aprendizaje, para la formación integral que les provea conocimientos y capacidades que atienden necesidades específicas y resuelven las problemáticas sustanciales de su entorno.	1.1. Índice de estudiantes de nuevo ingreso que presentan examen diagnóstico por UAP
	1.2. Índice de estudiantes de nuevo ingreso canalizados para su atención por UAP
	1.3. Índice de programas de estudio con planeación didáctica institucional colegiada por UAP
	1.4. Índice de estudiantes que reciben inducción por UAP
	1.5. Índice de UAP que realizan inducción
	1.6. Índice de docentes con actualización pedagógica y/o disciplinar por UAP
	1.7. Índice de clases impartidas por periodo
	1.8. Índice de actas de grupo-asignaturas cerradas
<b>Objetivo 2</b>	<b>Indicadores 2</b>
Identificar y dar seguimiento a la satisfacción de los estudiantes al recibir el servicio educativo.	2.1. Índice de satisfacción del servicio educativo (apreciación de los estudiantes PROBASEC 4.6) de la UAP
	2.2. Índice de evaluación del desempeño docente y académico (apreciación de los estudiantes PROBASEC 2.2) de la UAP
	2.3. Índice de la evaluación de la conflictividad y el clima de convivencia escolar (apreciación de los estudiantes PROBASEC 4.5) de la UAP
	2.4. Índice de la evaluación de la conflictividad y el clima de convivencia escolar (apreciación de los docentes PROBASEC 4.3) de la UAP

Fuente: Elaboración propia con base en SGEM UAS (2023).

En pleno siglo XXI, la universidad cuenta con los recursos humanos, tecnológicos y materiales para gestionar la mejora continua en la educación, es por ello, que el programa básico de seguimiento y evaluación curricular (PROBASEC) es una estrategia de trabajo institucional para dar seguimiento y



evaluación de los procesos educativos que se viven en las unidades académicas, de tal forma que la identificación de fallas, desaciertos, o problemáticas, permitan presentar alternativas de solución de manera precisa y coherente; se compone de diversos instrumentos: cuestionarios, encuestas de satisfacción, exámenes departamentales y de concursos académicos. El objetivo principal es lograr que en las unidades académicas los cuerpos colegiados analicen la información con fines pedagógicos y de mejora continua.

Añadiendo el párrafo anterior para el desarrollo del PROBASEC es necesaria la participación activa del profesorado, alumnado, personal directivo, investigadores de la DGEP y de unidades académicas de bachillerato. Así también, en la medida posible, de los padres y madres de familia.

Junto con ello, también se requiere recibir el apoyo de académicos de la coordinación general de planeación y desarrollo (CGPD), así como de la dirección de servicios escolares (DSE), con el fin de que asesoren y/o expresen su opinión sobre el proceso de evaluación y seguimiento que se realiza, considerando la experiencia acumulada durante décadas. También es prudente invitar a egresados y egresadas de nuestras unidades académicas que se encuentren estudiando a nivel profesional, o ejerciendo profesionalmente dentro y fuera de la UAS, así como algunos casos que por diversos motivos ya no pudieron continuar estudiando; para que coadyuven en el PROBASEC y manifiesten sus propuestas de mejora a partir de la experiencia vivida en su formación académica en el bachillerato.

Analizando todo lo anterior nos enfocaremos en la evaluación del desempeño de la norma ISO 21001 en la UAPEZ de la UAS en el periodo 2023, la institución ha implementado el sistema de gestión de educación media superior basado en la norma ISO 21001:2018 para asegurar la calidad educativa en el nivel bachillerato. El objetivo principal de este sistema, es coadyuvar al desarrollo de prácticas de gestión educativa eficaces, permitiendo la generación de una cultura de mejora continua y una armonización del quehacer de las unidades académicas preparatorias con los preceptos del modelo educativo UAS 2022. Las unidades académicas del bachillerato, deben reportar su medición a la DGEP, y esta dependencia hará lo mismo a la dirección del sistema de gestión de calidad según su frecuencia de revisión, a más tardar en el mes inmediato posterior a las fechas de revisión y término. En caso de incumplimiento o desempeño no favorable, se deben determinar las acciones correctivas a implementar.

## **DISCUSIÓN**



Mediante entrevistas al Dr. Armando Flórez Arco titular de la dirección general de educación preparatoria (DGEP) y al Dr. Damián Enrique Rendón Toledo, subsecretario académico de la DGEP y auditor líder del SGEMS, donde ambos refieren que en las UAP han identificado los aspectos que requieren seguimiento y medición, así como los requisitos y criterios de aceptación del servicio educativo. Conservan información documentada como evidencia del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados, a través del cumplimiento de objetivos, la realización de auditorías internas y revisiones por la dirección del sistema de gestión de la calidad de esta universidad, la auditoría interna (No. 1), se realizó con fecha de realización del 13 al 17 de marzo del 2023, cuyo objetivo fue *“Evaluar el grado de implementación y la conformidad del sistema de gestión de educación media superior, o partes del mismo, conforme los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y los propios establecidos en el SGEMS, así como identificar oportunidades para la mejora del sistema”* (UAS SGEMS, 2023).

La DSGC realiza anualmente un análisis de cumplimiento de los objetivos, entrega el resultado a la DGEP y podrá solicitar información o realizar visitas de seguimiento a la DGEP y/o UAP con el fin de asegurar la correcta implementación y validez de las mediciones, estos lineamientos nos los remarcó en entrevista con el MC. Omar Armando Beltrán Zazueta, director del sistema de gestión de la calidad de la UAS.

El alcance del sistema de gestión de educación media superior (SGEMS) de acuerdo con la norma ISO 21001 vigente: Formación integral de los estudiantes de acuerdo con el plan de estudios, currículo bachillerato UAS 2018, programa educativo del bachillerato escolarizado y unidades académicas (sin extensiones) son 41 programas educativos valorados por un organismo evaluador externo como programa educativo (PE) de excelencia, de los cuales 52 están acreditados por los comités interinstitucionales para la evaluación de la educación superior (CIEES) y 41 son avalados por un ente reconocido por el consejo para la acreditación de la educación superior (COPAES), beneficiando con ello a 54552 estudiantes. A su vez, con la finalidad de asegurar la calidad educativa en el nivel bachillerato, la universidad implementa el sistema de gestión de educación media superior (SGEMS) bajo la norma ISO 21001:2018 «sistema de gestión para organizaciones educativas», por medio del cual 41 UA del referido nivel han recibido su certificación como sede universitaria que proporciona servicios



de apoyo educativo de excelencia (Madueña Molina & Lizárraga Otero, Tercer Informe Labores UAS, 2023-2024, pág. 16).

En el contexto del ámbito del bachillerato universitario como nos lo remarca el tercer informe de labores de la UAS 2023-2024, tiene como prioridad garantizar el mejor nivel de atención y cobertura de la demanda social de educación en nivel medio superior, con el objetivo de que todos los estudiantes que solicitan ingreso al bachillerato tengan acceso a una educación de excelencia y adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para su formación integral.

Por ello, la universidad oferta en el nivel medio superior 4 programas educativos: el bachillerato escolarizado, el escolarizado nocturno, el bachillerato mixto y el no escolarizado o virtual. Estos se ofrecen a través del sistema de bachillerato universitario, el cual está integrado por 104 planteles: 44 unidades académicas de nivel bachillerato y 60 extensiones localizados en todo el territorio sinaloense. En lo que respecta a la modalidad virtual del plan de estudios de nivel bachillerato, esta es provista por medio del proyecto de UAS virtual, el cual actualmente tiene una matrícula de 169 alumnos para el ciclo escolar 2023-2024, de los cuales 24 estudiantes presentan una discapacidad visual. Los contenidos impartidos se desarrollan por medio de plataformas online administradas por la propia Universidad y que han sido actualizadas para garantizar la accesibilidad a educandos con discapacidad visual, por lo que la UAS trabaja para acondicionar sus contenidos y garantizar el acceso a la educación al mayor número de estudiantes posible, sin importar su condición.

Asimismo, con el fin de asegurar la excelencia educativa en el nivel bachillerato, la universidad implementa el sistema de gestión de educación media superior (SGEMS) bajo la norma ISO 21001:2018 «sistema de gestión para organizaciones educativas», la cual brinda aval al proceso general denominado «formación integral de estudiantes», a través del cual se tiene como compromiso proveer de servicios educativos de calidad, bajo un enfoque humanista, constructivista y centrado en el aprendizaje, otorgando además una cobertura universal.

Textualmente en la conversación con el Dr. Saúl Sosa Espinoza, director de la unidad académica preparatoria Emiliano Zapata (UAPEZ), nos señala que uno de los objetivos particulares del SGEMS es que los alumnos de nuevo ingreso en nuestros planteles de bachillerato presenten un examen de diagnóstico para identificar sus fortalezas y debilidades académicas, así como sus estilos y ritmos de



aprendizaje; otros objetivos son cumplir con la jornada de trabajo establecida, operar un sistema de atención a quejas y apelaciones oportuno, contar con las planeaciones didácticas de los programas de estudio, promover la capacitación de los docentes e identificar el nivel de satisfacción de los alumnos sobre el proceso formativo que se implementa en nuestros planteles.

Por todo lo anterior, el Dr. Sosa nos comparte que la operación de este proceso facilita que la prestación de servicios educativos de nivel medio superior se proporcione bajo pautas de responsabilidad social, de manera incluyente y equitativa, con el fin último de asegurar la atención estudiantil bajo dichos preceptos.

Igualmente, en diálogo con los doctores Floréz Arco y Rendón Toledo de la DGEP y fundamentado en las auditorías internas del SGC a cargo del maestro Beltrán Zazueta el escenario actualmente, es que son 41 unidades académicas de nivel bachillerato han recibido su certificación como sedes universitarias certificadas bajo la norma ISO 21001:2018, por lo que 49420 alumnos de bachillerato reciben una educación avalada bajo dicho modelo. Paralelamente, en el marco de la autonomía universitaria, se iniciaron los trabajos formales para la modificación del plan de estudios del bachillerato con el fin de adoptar el marco curricular común de la educación media superior que promueve el gobierno federal bajo tres principios básicos que permearán la implementación en nuestro subsistema: respeto a la carga laboral de los docentes y su continuidad entre semestres para el mismo ciclo escolar; proceso participativo en el análisis, diseño y seguimiento del plan y programas de estudio, y desarrollo de estrategias de acompañamiento docente para la implementación del nuevo plan de estudios a través de programas formativos, guías didácticas, libros de texto y promoción del trabajo colegiado.

A su vez, como parte de la política de democratización del conocimiento, la universidad, a través de la dirección general de escuelas preparatorias, distribuyó 766,000 libros de texto en las 44 unidades académicas y 60 extensiones que integran el nivel medio superior de nuestra casa rosalina. Esta actividad busca que todos los alumnos matriculados cuenten con acceso a los contenidos correspondientes al plan de estudio y permite, a su vez, que puedan hacer uso de ellos para una autogestión del estudio, reforzando lo aprendido en clase.



Por otra parte, en la tabla 4 se observan los criterios de auditoría, mediante la aplicación de la primer auditoria del SGC UAS a la UAP fue el proceso «formación integral de estudiantes de acuerdo con el currículo del bachillerato UAS 2018, incluyendo el bachillerato escolarizado».

**Tabla 4.** Criterios de auditoría interna SGC UAS

Norma ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas.
Manual de Gestión y la Política del SGEMS.
Información documentada a mantener y conservar por la norma ISO 21001:2018 y el Sistema de Gestión de Educación Media Superior.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Procedimiento para el control de la información documentada</li><li>▪ Procedimiento para el control de salidas educativas no conformes</li><li>▪ Procedimiento para la satisfacción del estudiante</li><li>▪ Procedimiento para planes de mejora</li><li>▪ Procedimiento para auditorías internas</li><li>▪ Procedimiento para la revisión por la dirección</li><li>▪ Procedimiento para no conformidad y acciones correctivas</li><li>▪ Guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades, Guía para la elaboración del plan de mejora y Guía para la elaboración de la información documentada.</li></ul>
Información documentada a mantener y conservar específica de la planificación, la operación y el control de los procesos.
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Requisitos y criterios de aceptación para el Producto y Servicio Educativo.</li><li>▪ Objetivos del SGEMS.</li><li>▪ Procedimiento de Formación Integral de los Estudiantes.</li><li>▪ Cédula de Comunicación.</li><li>▪ Matriz de riesgos y oportunidades.</li><li>▪ Perfiles de puestos.</li><li>▪ Marco legal y reglamentario aplicable para el nivel medio superior de la UAS.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

Continuando con la auditoria se encontraron los hallazgos con su descripción y evidencia del SGEMS en las diversas UAP donde “Se pudo constatar que el sistema de gestión aplicado a la educación media superior, es eficaz de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 21001:2018 y da seguimiento a sus objetivos, mismos que son pertinentes con los servicios educativos que se imparten a nivel bachillerato, así como con la atención a la satisfacción de sus estudiantes, personal y otros beneficiarios.

La DGEP y las UAP tiene implementado el proceso clave de formación integral del estudiante para asegurar la calidad académica en el bachillerato UAS. La DGEP realizó el análisis de las necesidades y



expectativas de las partes interesadas, implementó acciones para gestionar los riesgos del proceso educativo y cuenta con un procedimiento de auditoría interna que le permite una revisión integral” (UAS SGEMS, 2023).

Prosiguiendo con los hallazgos en el requisito 7.2.1 de competencia para la preparatoria Emiliano Zapata se encontró una oportunidad de mejora donde la organización debe asegurarse que las personas sean competentes basando en la educación, formación o experiencias apropiadas. Para verificar el cumplimiento de este requisito se revisaron los CV del personal de las unidades académicas. Se sugiere el seguimiento para asegurar la actualización de los CV en formato digital del personal docente.

Reanudando en la auditoría, surgen la descripción de los hallazgos donde un aspecto destacable de la UAP Emiliano Zapata fue que todo el personal que se entrevistó mostró una excelente disposición para el proceso de auditoría. Se brindó oportunamente la información para llevar a buen término la revisión documental del SGEMS. Es destacable el ambiente de trabajo, así como un entorno laboral limpio y organizado.

Permaneciendo en el mismo tenor, una de sus fortalezas y que es importante destacar que en la UAP Zapata cuenta con dos TAE, uno para cada turno y así poder tener el acompañamiento necesario para los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE). Los docentes tienen acceso a las propuestas de adaptación curricular y metodológicas (PACyM) y hacen uso de material adaptado proporcionado por el programa de ADIUAS. Al atender a un gran número de alumnos NEAE, se tiene la ventaja de contar con los espacios y la infraestructura necesaria para su movilidad, por ejemplo, se cuenta con las rampas necesarias en el plantel.

Relacionando las debilidades encontradas en la auditoría nos describe que es necesario en la UAP Emiliano Zapata seguir trabajando con la cédula de comunicación para asimilar la política de gestión con todo el personal implicado en el procedimiento de formación integral de los estudiantes. Finalmente, en las conclusiones de la auditoría en la preparatoria Emiliano Zapata fue un proceso de aprendizaje para los auditados y para los auditores, la UAP atendió todas las indicaciones durante el proceso de auditoría. Se tiene el compromiso de seguir mejorando sus procesos, capacitando a los responsables de cada área y con ello brindar un servicio educativo de calidad.



Por lo tanto, es con la certificación ISO 21001 donde se demuestra el compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces, una cultura por la mejora continua, la armonización con el modelo educativo UAS 2022 y las normas regionales y nacionales. Además, promueve una mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa, fomentando un aprendizaje más personalizado con una respuesta eficaz para los estudiantes, en particular para aquellas y aquellos con necesidades especiales de educación.

## **CONCLUSIONES**

La implementación de la norma ISO 21001:2018 en las diversas diferentes unidades académicas en el nivel medio superior donde la gestión de la calidad es un factor clave para el mejoramiento del sistema educativo, ha sido impacto positivo en términos generales; porque se identificó las fortalezas y debilidades de la UAPEZ, así como la evaluación en el desempeño de la norma y la contribución al conocimiento sobre la implementación e impacto de la norma ISO 21001:2018 en las organizaciones educativas de la UAS.

La implementación de la norma ISO 21001:2018 en la UAS: Emiliano Zapata es fundamental para el mejoramiento de su sistema de gestión de calidad. Por lo que es necesario evaluar su impacto en el desempeño de la institución, así como proponer recomendaciones para su implementación.

La conclusión de esta investigación en la mejora del sistema de gestión en la educación superior es que se amplíe su alcance de manera semestral, es decir, auditar estas UAP cada 6 meses y no cada 12 como se han estado realizando, justificándolo en que dichas revisiones por la DSGC sean alineadas al calendario escolar de la UAS en cada ciclo escolar que ha finalizado y el que está por iniciar se le dé seguimiento a los hallazgos que se puedan presentar en cada unidad académica.

Así mismo el reto de la DSGC incrementar su cobertura en el nivel superior en las unidades académicas porque actualmente solo están certificados 7 programas con ISO 21001 pertenecientes al área de conocimiento de ciencias de la salud. La ampliación del sistema de gestión en educación superior con fines de certificación en ISO 21001:2018 se encuentran en preparación para la evaluación externa con fines de certificación con los propósitos de cumplir de manera consistente con los requisitos legales y normativos aplicables, fortalecer la calidad del servicio educativo y satisfacer las necesidades de las y los estudiantes, docentes, el mercado laboral y la sociedad en general.



Al mismo tiempo, se incorporan indicadores de desempeño asociados con la formación integral del estudiante para el análisis institucional, por programa educativo, de la formación profesional y la profesionalización docente, todos alineados al sistema de evaluación y acreditación de la educación superior de manera que se fortalece el SGEs para el cumplimiento gradual de las disposiciones establecidas en la Ley General de Educación Superior.

### **Agradecimientos**

Estoy profundamente agradecida con Dios por permitirme culminar una meta más en mi vida, en esa misma intensidad por el amor y paciencia de mi esposo e hija que fueron un pilar muy fuerte en la culminación de esta investigación.

El aporte de mi tutor el Dr. Edgar Escobar y lectora crítica la Dra. Patricia Inzunza por sus conocimientos, técnicas, guía y apoyo constante durante todo el proceso de investigación y redacción de este artículo.

Recordaré con mucho agrado las finas atenciones de todos mis entrevistados que fueron de vital importancia para poder llegar a mis resultados.

Finalmente, agradezco a la Universidad Autónoma de Sinaloa por brindarme el espacio para formar alumnos para el futuro de Sinaloa con educación de calidad y así poder retribuirle a mi alma mater lo mucho que me ha otorgado a través de los años.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Almuíñas Rivero, J. L., Galarza López, J., & Megret Ramírez, D. (2017). *La Gestión de la Calidad*.

Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

ANUIES. (27 de Septiembre de 2022). [http://www.anuies.mx/noticias\\_ies/](http://www.anuies.mx/noticias_ies/). Obtenido de

[http://www.anuies.mx/noticias\\_ies/ceremonia-de-apertura-de-auditoras-de-vigilancia-al-sistema-de-gestin](http://www.anuies.mx/noticias_ies/ceremonia-de-apertura-de-auditoras-de-vigilancia-al-sistema-de-gestin)

ISO. (2018). ISO 21001:2018. *Organizaciones educativas-Sistemas de gestión para organizaciones educativas- Requisitos con orientación para su uso*. Ginebra, Suiza: ISO.

Madueña Molina, J. (08 de Septiembre de 2021). *Plan de Desarrollo Institucional, Con Visión de Futuro 2025, UAS*. Obtenido de



[https://sau.uas.edu.mx/pdf/PDI\\_con\\_vision\\_de\\_futuro\\_2025.pdf](https://sau.uas.edu.mx/pdf/PDI_con_vision_de_futuro_2025.pdf)

Madueña Molina, J., & Lizárraga Otero, R. (2023-2024). *Tercer Informe Labores UAS*. Culiacán de Rosales, Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

*Manual SGEMS UAS*. (Enero de 2023). Obtenido de <https://nms5.uas.edu.mx/DGEP/ISO/>

Modelo Educativo UAS, U. A. (2022). *Modelo Educativo UAS 2022*. Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/14dU1muM-bvp5J8TsbLUsyY0z\\_wsFGq9X/view](https://drive.google.com/file/d/14dU1muM-bvp5J8TsbLUsyY0z_wsFGq9X/view)

Monge López, C., & Gómez Hernández, P. (2020). *Universidad de Navarra*. Obtenido de Estudios sobre Educación:

<https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/40499>

ONU. (s.f.). *ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS*. Obtenido de

<https://mexico.un.org/es/sdgs>

ONU. (s.f.). *ORGANIZACION DE LAS NACIONES UNIDAS*. Obtenido de METAS DEL OBJETIVO

4: <https://mexico.un.org/es/sdgs/4>

THE. (28 de Septiembre de 2023). *Times Higher Education*. Obtenido de

<https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/autonomous-university-sinaloa>

UAS SGEMS. (2023). *Informe de Auditoria Interna (No. 1) Sistema de Gestión de Educación Media Superior*. Culiacán de Rosales, Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

UNESCO. (2010). *LA EDUCACIÓN SÍ IMPORTA* *Hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)*. UNESCO.

UNESCO. (2022). *Reimaginar juntos nuestros futuros, un nuevo contrato social para la educación*. UNESCO.



## **ANEXO**

### **Síntesis curricular**

Doctorado en Educación, Universidad Contemporánea de las Américas (UNICLA).

Maestría en Finanzas, Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS).

Lic. Contaduría Pública, Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS).

Certificado de idioma inglés e italiano (UAS)

Docente en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAS, modalidad escolarizada, virtual y semiescolarizada, diplomados.

Presidenta de la Comisión Mixta General de Conciliación de la UAS.

Contadora General de la Dirección de Comunicación Social UAS.

Contadora General del Despacho Intelectux Consultores.

Socia del Colegio de Contadores Públicos de León, Guanajuato.

