

## Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021

David Alexis Guzmán Rendón

[daguzre@gmail.com](mailto:daguzre@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-3086-0533>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

### RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la implementación del sistema de gestión de calidad basado en normas ISO 21001:2018 en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021. La Metodología fue un enfoque cualitativo con el método estudio de caso, estando constituida la muestra por los procesos educativos llevados en el Colegio Santa María, usándose la técnica de la triangulación para darle respuesta a los objetivos planteados. En los resultados, se pudo determinar que en la aplicación de los indicadores ISO 21001:2018 para el SGC, obtuvo 97% de cumplimiento de los estándares establecidos, esto se debe a que el colegio está sometido a procesos de acreditación extranjera de calidad educativa desde 2017; en el análisis evaluación de riesgos y oportunidades, se destacan los indicadores de ciencia y tecnología, por cuanto los procesos requieren de ir avanzando a la par de los avances tecnológicos, académicos y científicos, en un mundo digitalizado, manejando indicadores de calidad educativa; en cuanto a las brechas lo representa el distanciamiento que lo separan de los objetivos del SGC, debido a la falta de mecanismos de comunicación efectiva entre los niveles directivos y el personal operativo. Se concluye que, que la aplicación de las normas Internacionales ISO 21001:2018 pueden ser de gran impacto en el desarrollo institucional, mejorando y manteniendo los estándares de calidad total, teniendo ya adelantado el cumplimiento de los criterios aplicados para la evaluación, es decir, solo faltan pocos detalles que pueden ser superados para la respectiva implementación de las normas ISO.

**Palabra claves:** sistema de gestión de calidad (SGC); norma ISO 21001:2018; colegio santa maría – marianistas.

Correspondencia: [daguzre@gmail.com](mailto:daguzre@gmail.com)

Artículo recibido: 20 julio 2022. Aceptado para publicación: 10 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Guzmán Rendón, D. A. (2022) Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4) 3085-3101. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2814](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2814)

## Analysis for the implementation of the quality management system based on ISO 21001:2018 at the Santa María college – Marianistas, 2021

### ABSTRACT

The objective of this work is to evaluate the implementation of the quality management system based on ISO 21001: 2018 standards in the Colegio Santa María - Marianistas, 2021. The Methodology was a qualitative approach with the case study method, the sample being constituted by the educational processes carried out at Colegio Santa María, using the triangulation technique to respond to the stated objectives. In the results, it was possible to determine that in the application of the ISO 21001: 2018 indicators for the SGC, it obtained 97% compliance with the established standards, this is due to the fact that the school is subject to foreign accreditation processes of educational quality since 2017; in the risk and opportunity assessment analysis, science and technology indicators stand out, since the processes require advancing along with technological, academic and scientific advances, in a digitized world, managing indicators of educational quality; Regarding the gaps, it is represented by the distancing that separates it from the objectives of the SGC, due to the lack of effective communication mechanisms between the managerial levels and the operational personnel. It is concluded that the application of the International ISO 21001: 2018 standards can have a great impact on institutional development, improving and maintaining total quality standards, having already advanced compliance with the criteria applied for the evaluation, that is, only a few details are missing that can be overcome for the respective implementation of ISO standards.

**Keywords:** *quality management system (QMS), ISO 21001: 2018 standard, colegio santa maría – marianistas.*

## INTRODUCCION

La norma ISO 21001 es un estándar inspirado en ISO 9001 con requisitos específicos para organizaciones educativas; es decir, un apoyo para las organizaciones educativas, tal como lo expresa el “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa” [Sineace] (2020). Así que, las organizaciones educativas desde esa simple guardería en su vecindario hasta las principales universidades, pueden implementarlas. La norma impone una serie de obligaciones a las organizaciones, incluidas las especificaciones para la educación en general. Así que, la ISO 21001 es una norma técnica relativamente nueva (lanzada a finales de 2018) establecida por ISO para implementar un sistema de gestión de la calidad específicamente para el sector educativo. Cualquier escuela, universidad o centro de formación puede beneficiarse de los reconocidos resultados que un buen sistema de gestión puede aportar a una empresa. En base a la Organización Internacional de Normalización [ISO] (2018a), las organizaciones educativas presentan un significado más amplio de lo que inicialmente se podría imaginar. Al referirse a las regulaciones educativas formales, estas se dirigen a realizar un análisis exhaustivo para dar interpretaciones apreciativas del cumplimiento; lo que indica de qué manera se están llevando los debidos procesos educativos. Así que, se analizarán los aspectos relacionados con la calidad de los servicios que se prestan en el Colegio Santa María – Marianistas, en vías de establecer si están dados los mínimos requerimientos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en base a las normas ISO 21001: 2018.

En muchas zonas del mundo, la educación está actualmente en crisis, incluso mucho antes de la pandemia del 2020, donde los jóvenes deberían estar en presencia física recibiendo clases, pero no lo están, recibiendo vía virtual sólo aquellos con recursos suficientes para ello, dificultándose para aquellos sectores que no cuentan con recursos, conllevando a una instrucción inadecuada y deficiente. De este modo, se requiere una educación de calidad que apunte a proporcionar más oportunidades aquellos jóvenes, para vivir una vida plena al egresar de sus estudios, contribuyendo en el desarrollo de una economía vanguardista (Krishnan, 2020).

El campo de la educación y la formación, a nivel mundial, donde “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (ONU, 2015), es prácticamente, un reto no fácil para los

diferentes países, ya que se está perdiendo gran parte de su estatus especial, y se considera cada vez más como un sector económico "ordinario". El "Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación" [IIEPE] (2019) de la UNESCO señala que, en América Latina, la educación básica y secundaria, es obligatoria en la mayoría de los países, pero los índices de graduación están por debajo de lo esperado, así como los respectivos resultados en el aprendizaje, cuyos desafíos para la mejora de calidad no se están cumpliendo en cabalidad. Por otro lado, el "Informe de Monitoreo de la Educación Global" [GEM] (2020), las diferentes mediciones aplicadas, como TERCE Y PISA, han indicado que, la mitad (50%) de los estudiantes que han sido evaluados, han obtenido calificaciones deficientes, muy por debajo de las expectativas, donde "el desafío que enfrentan esta región, por lo tanto, repensar la propia estructura de los sistemas de educación secundaria para que estén a la altura de los objetivos y garantizar resultados de aprendizaje que resulten significativos a todos los estudiantes" (IIEP, 2019).

De acuerdo al "Foro Económico Mundial", "Perú ocupa uno de los últimos puestos (127 de 137 países) en calidad del sistema educativo, esto contando desde la prueba PISA hasta el acceso a educación superior, significando un reto que cada gobierno intenta mejorar" (Carbajal et al., 2019, p.5). Ciertamente, la calidad educativa sigue representando una de las más bajas de la región, e incluso estando en un 54% de los estudiantes con las calificaciones promedios de la Unesco, siendo peor si se comparan con los resultados de las pruebas PISA de los últimos tiempos, representando el sistema educativo y su calidad uno de los puntos más débiles del país (ComexPerú, 2020).

La problematización de la calidad educativa no solo debe ser referente a las calificaciones obtenidas en los exámenes, sino que debe ir más allá, y debería estar basado en procesos de mediciones más completas en vías de las mejoras de su aprendizaje integral como un ser completo para la vida, generando un impacto social de altura. Para López (2018), la oferta educativa de calidad no atiende a la demanda del sector productivo, habiendo una enorme diferencia entre ambos sectores; es decir, "el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la PEA en el Perú, es de aproximadamente 16.200.000 trabajadores de los cuales el 70% solo tienen estudios primarios y secundarios, por ello es que promueve fuertemente la certificación de competencias" (p.72). En realidad, esto tiene muchos problemas detrás, como la calidad educativa, la preparación de los docentes, los métodos de enseñanza, entre otros.

En base al contexto anterior, se planteó las siguientes interrogantes: ¿De qué manera se evaluaría la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021? ¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual en relación al SGC en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021?, ¿Cuál es la documentación necesaria según la norma ISO 21001 para dar soporte al SGC en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021?, ¿Cuáles son los indicadores de gestión que permiten evaluar el riesgo y la oportunidad de los procesos de calidad realizados en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021?, ¿Cuáles son las brechas y desafíos del entorno regulatorio ante un eventual plan de implementación del SGIC en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021?, ¿Cuáles son los criterios de éxito con los que se medirá el alcance al ser implementado el SGC en el Colegio Santa María – Marianistas, 2021?

Como antecedentes internacionales, se presentan a: Hernández et al. (2021), en su investigación tuvo como objetivo “determinar la convergencia de la norma ISO 21001: 2018 y el acuerdo 002 de 2020 del CESU para facilitar que las IES puedan establecer un solo modelo de gestión de la calidad” (p.2). La línea metodológica seguida fue descriptiva de alcance exploratorio correspondiéndose a un análisis documental. Guerra et al. (2020), en su trabajo tuvo como objetivo “analizar los requisitos de la norma ISO 21001 para su uso en organizaciones que brindan servicios de formación de posgrado académico, fundamentalmente programas de maestría” (p.1). La metodología seguida fue en base a un alcance descriptivo, y método analítico con la técnica de observación y documentación. López (2020), en su investigación tuvo como objetivo “proponer un diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa, que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Montebello, ubicada en el Valle de Los Chillos, provincia de Pichincha” (p.5). Se siguió una metodología de alcance descriptiva y analítica mediante la observación y documentación.

Montero (2020), en su trabajo tuvo como objetivo “proponer mejoras para el rediseño del actual Sistema de Gestión Interno de la Calidad del Instituto Profesional IACC, basado en un modelo de gestión de la calidad educativa, que permita atender a los desafíos de la Ley N°21.091” (p.32). Se siguió una metodología cualitativa mediante un análisis descriptivo mediante la entrevista a las autoridades educativas, así como la observación y los análisis documentales.

Dentro de los antecedentes nacionales, Rayo y Uruncuy (2021), tuvo como objetivo “diseñar un Sistema de Gestión aplicando la norma ISO 21001:2018, que permita mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación” (p.20). Se siguió una metodología descriptiva con alcance explicativo mediante la observación (matriz de análisis) y encuesta (cuestionario). Los hallazgos revelaron que el 47% de encuestados (estudiantes) se encontraron insatisfechos al preguntársele acerca de la calidad educativa, además, se detectó que la misma presenta bajos niveles en sus estándares, afectándolo como profesional al tener bajos conocimientos en este sentido. Por otro lado, los docentes directivos (57%) manifestaron no estar satisfechos con los procesos llevados en la institución; mientras que, a través de la observación se apreció no contarse con los requerimientos mínimos y carecen de estrategias para ofrecer estándares de calidad, cumpliendo tan solo con el 14% de las exigencias establecidas en la norma ISO 21001. Miranda (2021), su investigación tuvo por objetivo “determinar las diferencias significativas en los niveles de satisfacción bajo la norma ISO 21001 - 2018 en padres de familia de 4°, 5° y 6° de primaria de la institución educativa 2007, Los Olivos” (p.4). Se siguió la línea metodológica de alcance descriptivo comparativo encuestando a representantes (360), y miembros de la institución (186 incluyendo directivos, empleados, administradores y estudiantes). Al compararse los diferentes, se encontraron significativas diferencias que conllevan a presentar bajos grados de satisfacción.

Cordero y Núñez (2020), en su tesis que tuvo por objetivo “determinar el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional standard 21001:2018 de un programa de ingeniería industrial para su mejora continua” (p.45), con una metodología mixta, donde la información fue recolectada en base a fichas técnicas, observación y documental. Diseño de la gestión fue basado en la ISO 21001:2018, detectándose un diagnóstico moderado con un 61% de cumplimiento para los requisitos para su implementación, implicando que están alineadas en vías para contribuir para mejorar la calidad. Además, se logró divisar los problemas en las diferentes áreas que ocasionan la inoperatividad. Adriazola et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo “identificar, caracterizar, y describir el análisis de riesgos de procesos principales de la gestión universitaria” (p.109). Siguiéndose una metodología descriptiva en base al análisis documental y la observación. Mediante la evaluación, se logró evidenciar los principales procesos llevados a cabo por la institución, así como sus principales

características, y el respectivo análisis de riesgo, siendo los primordiales para la mejora de la calidad al implementarse un SGC, logrando permitir visualizar los procedimientos más acordes, identificando los puntos críticos en la ejecución de un proceso mediante los análisis de evaluación.

## **METODOLOGIA**

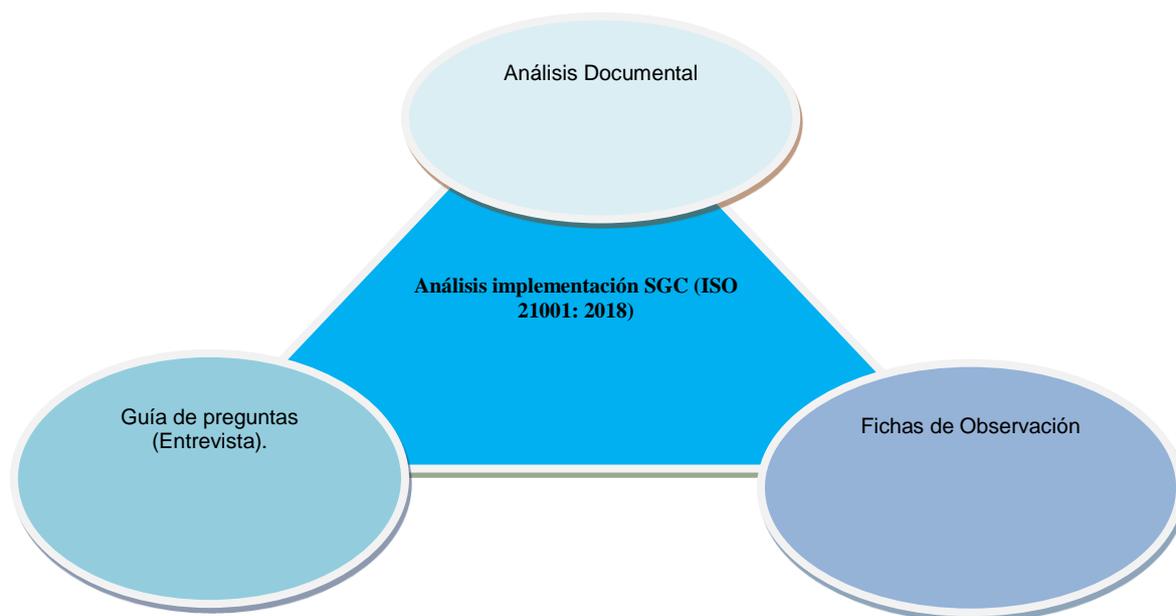
El método utilizado se trata de un “Estudio de Caso”, debido a que se llevó a cabo la revisión con un análisis de profundidad para las condiciones que podrían existir, así como las probables repercusiones que surgirían en el Colegio Santa María – Marianista para la implementación de un SGC basado en la ISO 21001. Sobre el concepto de “Estudio de Caso”, tienen como objetivo abordar los principios, procedimientos y “métodos en la educación, un punto en común del debate que permaneció compartido entre los investigadores es que “siempre involucra una instancia en acción. El trabajo investigativo tuvo un diseño cualitativo basado en la teoría fundamentada a través de documentación del SGC de acuerdo a las normas ISO 21001: 2018, así como aquellos materiales que aún no reciben un tratamiento analítico, o que aún pueden ser reelaborados según los objetos de investigación constituidos por documentos propios del Colegio Santa María – Marianista, que apoyen al propósito de describir los procesos para la estandarización de la calidad y el impacto en su implementación. El alcance fue descriptivo e interpretativo, ya que se agregaron datos cualitativos, los cuales fueron analizados de una manera exhaustiva; así que, simplemente se describieron las experiencias de una manera totalmente imparcial, tratando de profundizar, observando y registrando nuevos fenómenos y hechos. De este modo, se examinarán la documentación y la perspectiva de los actores, para una interpretación de las realidades y extraer los aspectos más relevantes sobre la temática.

Esta investigación estuvo enmarcada dentro del paradigma epistemológico interpretativo, el cual por definición en unanimidad no busca conceptos de los autores que se usaron, donde “parte de la idea de la realidad es subjetiva y múltiple, que el investigador se encuentra inmerso en la realidad que busca investigar y que existen conceptos y categorías emergentes inductivamente a lo largo de la investigación” (Sautu, citado en Fuentes et al., 2020, p.18). De manera sintética, se puede sostener que este paradigma pretende reemplazar “las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista por las de comprensión, significado y acción, ya que “el

abordaje interpretativo o cualitativo de las cuestiones sociales y educativas busca penetrar en el mundo personal de los sujetos” (Coutinho, 2011, p.16). Ahora bien, desde la perspectiva metodológica, está enmarcada dentro del enfoque cualitativo, ya que en este proceso no se buscan números para componer un resultado efectivo, sino la comprensión de una trayectoria que conduzca al problema del trabajo. Para Hernández y Mendoza (2018), “el enfoque cualitativo se utiliza cuando el propósito es examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 390). Por lo tanto, se basa en una profundidad de datos que se pueden llamar no medibles, eso es porque los resultados se centraron en el punto de vista del entrevistado y del análisis documental, con el fin de la búsqueda de un profundo análisis del caso de la institución Santa María – Marianistas, 2021 de su factibilidad para una probable implementación del SGC basado en la ISO 21001. La unidad de análisis comprende el Colegio Santa María – Marianistas, ubicado en Lima, donde se evaluaron la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018. La población constituida por todos los procesos educativos llevados en el Colegio Santa María – Marianistas. La muestra objeto a estudiar estuvo constituida por los procesos educativos llevados en el Colegio Santa María – Marianistas.

### Figura 1

*Diagrama interacción de la información (triangulación).*



En este sentido, la estrategia de triangulación aparece como una alternativa que contribuiría a un enfoque de múltiples métodos para ganar espacio como una estrategia que ofrece oportunidades para que los demás investigadores puedan trabajar a través de varias líneas metodológicas incluyendo diferentes paradigmas. Esto implica que, si bien el investigador vive con un alto grado de incertidumbre, es necesario que busque y encuentre su propio camino epistemológico (Yin, 2018). Finalmente, será necesario considerar que el conocimiento científico no tiene como único propósito descifrar lo real y construir una verdad definitiva de cómo ocurren los hechos, sino entenderlo como algo construido y situado socialmente.

## **DISCUSIÓN**

Una vez preparada la matriz de análisis de la información obtenida mediante la entrevista, ahora corresponde sustentar los hallazgos de la investigación relacionando y confrontando los resultados obtenidos, con la observación directa del investigador mediante sus anotaciones y los antecedentes que sirven de base para este trabajo, mediante un proceso de triangulación de la información: en la evaluación del diagnóstico de la situación actual de la institución bajo estudio, donde los procesos que presentaron buenos márgenes de cumplimiento, fueron contexto de la organización, liderazgo, planificación, y apoyo con unas cifras ideales o máximas; los demás procesos, tales como operación, evaluación del desempeño, y mejora, obtuvieron buenas apreciaciones, pero les faltaría cumplir con algunos requisitos para tener la máxima puntuación. Por tanto, los resultados generales de esta evaluación indican que la institución educativa mantiene estricto control de los procesos internos de la organización, con un 97% de aplicabilidad. Al respecto Montero (2020), expresa en sus conclusiones que la propuesta ISO 21001:2018 es una propuesta viable de ser aplicada y que la misma vienen a mejorar la calidad educativa, por tanto, recomienda la aplicación técnica de la SGC. Por su lado, Miranda (2021) planteó en su trabajo que las normas ISO están dirigidas a la mejora continua de sus procesos con el fin de obtener productos de verdadera calidad.

En lo referente a la documentación presente en la institución, se ha podido corroborar que existen documentos que sirven de soporte a las exigencias de las normas ISO en la evaluación del SGC, esta documentación ha permitido obtener información de los diversos procesos internos que realiza el colegio, así como de los procesos externos, que generan el impacto de la actividad cumplida en su relación con el entorno de la

organización. El análisis de las entrevistas, se puede apreciar que existe entre los encuestados desconocimientos de los documentos que exigen las normas ISO 21001 para dar soporte al SGC. Dentro de los documentos internos revisados por el investigador, se evidencia que existen tres documentos importantes sobre los cuales se afianza la aplicación de las normas ISO, como son los IAI 2018 y 2020, junto con el Manual para la evaluación de la calidad educativa SACE. Se muestra como debilidades existentes la falta de documentación que brinde soporte a los informes elaborados, pues no contienen formatos de seguimiento a cada proceso, en donde se pueda apreciar los resultados de las actividades cumplidas. A favor se tiene, que ya cuentan con un Departamento de Calidad, quien deberá dar seguimiento y control de Gestión cumplida. El control de documentos orientado por la aplicación de las normas ISO 21001:18 “contribuyen a mejorar los procesos cumplidos en la institución, generando los instructivos requeridos, documentos, formatos, procedimientos con el fin de alcanzar altos estándares de calidad en el servicio educativo” (Cordero y Núñez, 2020; p. 68).

En cuanto a la planeación se han utilizado indicadores de gestión, que han permitido medir las metas cumplidas en la gestión estratégica derivada de un plan estratégico. En la revisión documental se observa que la institución cuenta con un Manual Metodológico de Evaluación Institucional, para el sistema de acreditación internacional del año 2017. Asignando responsabilidades, funciones, formatos para determinar los estándares de calidad, cronograma de trabajo y los indicadores de gestión. Muy ajustado a los estándares de ISO 21001:2018. Cordero y Núñez (2020), encontró que: “el riesgo y la oportunidad inmersos en la planeación con las respectivas caracterizaciones de los procesos, contribuyen a establecer y conocer los recursos y los medios necesarios para el desarrollo de los programas educativos” (p.68). Asimismo, la entrevistas a los cinco informantes, revelaron indicadores muy importantes para el proceso de aplicación del SGC en el colegio, determinando que los más relevantes son: eficacia y eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos de los planes y programas institucionales, indicadores de desempeño académico, perfil del egresado, aspectos formativos, procesos de formación al docente, programas de formación actualizados y la proyección institucional mediante la imagen del Colegio para terceras personas.

Con respecto a las brechas institucionales, fue muy útil la información suministrada en las entrevistas, en donde emerge como principal brecha las fallas en la comunicación con

el personal operativo, considerando que no basta mantener los parámetros y enfoques de un sistema de gestión de calidad exclusivo al nivel directivo, pues son los niveles operativos los responsables de cumplir las actividades que permitirán alcanzar los objetivos de la institución y de quienes depende en gran medida los resultados de la gestión. Por otra parte, los informantes plantean que no existen formatos para establecer esa comunicación formal documentada y que es una debilidad que puede afectar el sistema de evaluación ISO 21001:2018 al ser aplicados en la institución. Otras de las brechas y desafíos que se perciben en el Colegio, es la organización de la información requerida por ISO, para el proceso evaluativo. Según las observaciones y anotaciones del investigador, se hace necesario la elaboración de formatos e instructivos que puedan brindar información veraz y oportuna para las diferentes fases del sistema de evaluación de la calidad educativa aplicando normas ISO.

Con relación a los criterios de éxito de la aplicación e implementación de normas ISO para el SGC en el Colegio, depende de involucrar en el proceso al personal operativo (docente y administrativo) en el logro de los objetivos. De este modo, Sánchez (2020) mencionó que: “los criterios de éxito dependen de las políticas de aplicación, de la visión institucional, de aplicar herramientas gerenciales modernas, del rendimiento de los estudiantes, del crecimiento hacia la formación académica de los alumnos” (p.184). Así que, el mantener una cultura de mejoras continuas, permitirá un realce de la gestión cumplida por el Colegio con una proyección institucional hacia fuera, hacia lo que es la imagen institucional. El éxito es sinónimo de crecimiento, actualización, nuevas tecnologías, programas acordes con la realidad del país, en fin, todo el esfuerzo que se haga para llegar a ser los mejores en el servicio que se ofrece.

Para Rayo y Uruncuy (2021), una empresa, mantendrá un desarrollo sostenible siempre que su gestión sea eficaz para alcanzar los objetivos planteados, mediante la toma de conciencia de sus trabajadores, “el aprendizaje mediante la experiencia y capacidades de manejar el conocimiento y siempre que aplique actividades para la mejora continua” (p.461). De este modo, el SGC es una herramienta que permite en la actualidad, aplicar estrategia que conllevan a avivar la competitividad empresarial, concibiendo a la empresa como un todo que se interrelaciona y que el conjunto de sus procesos contribuye al alcance del objetivo final.

En lo referente al objetivo general, una vez analizados los documentos, entrevistas y las anotaciones realizadas por el investigador mediante la observación directa de los fenómenos a ser evaluados mediante este estudio, adicionalmente a las respuestas dadas a cada objetivo específico aquí desarrollados, se puede inferir que los resultados de la aplicación de las normas ISO 21001:2018 en el Colegio Santa María Marianista, mediante un sistema de seguimiento y control de los procesos internos y externos de la institución, mediante los parámetros ISO, permitirá ofrecer una educación de calidad a la población que forma parte de la misión del Colegio, que las evaluaciones constantes, permiten el desarrollo de una cultura organizacional hacia la mejora continua, sin estancamientos en el tiempo y en permanente evolución. En este sentido, se encuentra concordancia con las conclusiones en el trabajo de Guerra (2020), al considerar que las normas ISO 21001:2018 contribuirán a alcanzar altos estándares de calidad en el servicio ofertado a sus clientes, logrando satisfacer las exigencias de la sociedad en función de un mejor perfil del estudiante egresado y una preparación continua para optar a la acreditación de calidad. Por su parte, las normas ISO aportan la manera de evaluar a todos los procesos de la institución, lo que permite hacer correctivos inmediatos a las fallas encontradas, en función de los indicadores que ésta contiene.

Mediante el análisis deductivo de la información obtenida, conlleva a determinar que los resultados de este proceso de evaluación, son beneficiosos para toda la comunidad educativa, lo que permitirá seguir avanzando en la mejora de sus procesos internos y externos. Afianzando la imagen y el respeto de esta institución de vanguardia ante la comunidad educativa. Según lo plantea Cordero y Núñez (2020) en sus conclusiones, expresa que: “las Normas ISO 21001:2018, son un instrumento para detectar problemas de los diferentes procesos y que son causa de la baja productividad de la institución” (p. 68). En consecuencia, una institución que adopte este modelo, puede detectar esos focos dentro del sistema que pueden ocasionar nudos críticos que, de no ser resueltos o atendidos, afectaran las metas y los objetivos programados para la gestión.

## **CONCLUSIONES**

Una vez efectuado los análisis de la información obtenida en el proceso de levantamiento de información y documentación de la investigación, se extrae las siguientes conclusiones: En el diagnóstico de la situación actual del Colegio Santa María Marianista, se pudo determinar que la aplicación de los indicadores ISO 21001:2018 para el SGC,

alcanza un 97% de cumplimiento según los estándares establecidos. Además, se observa la falta de formalidad para la presentación de informes y demás sistemas de seguimiento y control de los resultados, lo cual está en proceso de corrección al evidenciarse que están dando pasos para subsanar esta debilidad, mediante el Departamento de Calidad, quienes se encargaran de regular y documentar todos los procesos de la institución, para contar con soportes para los informes de las actuaciones y resultados de las diferentes áreas.

Al describir la documentación necesaria según las normas ISO 21001, se determinó que el personal que labora en el colegio no está claro al respecto, pues divagan mucho en sus respuestas y solo indican que falta documentación que soporte el proceso de evaluación mediante normas ISO. Las Normas ISO 21001: 2018 contemplan los siguientes requisitos como fundamentales: calendario académico, acceso a registros, plan de estudios básico, catálogo de cursos, calificaciones, calificación y evaluación, código de conducta y código ético. Así como, toda la información documentada exigida por estas normas y las que la institución considere necesarias para la claridad de los procesos.

Al analizar los principales indicadores de gestión, es importante destacar los indicadores de ciencia y tecnología, por cuanto los procesos requieren de ir avanzando a la par de los avances tecnológicos, académicos y científicos, en un mundo digitalizado, donde la documentación está resguardada en medios electrónicos, manejando indicadores de calidad educativa, en función del rendimiento académico de los alumnos, de los contenidos de los programas de enseñanza y aprendizaje, de la constante capacitación del personal docente, de la óptima condición de la infraestructura educativa. Aunado a indicadores que permitan evaluar la proyección de la imagen del colegio hacia terceras personas, el prestigio institucional y el perfil del egresado, mediante su preparación y rendimiento para ingresar y continuar estudios de educación superior.

La investigación permitió determinar las brechas y desafíos a los que se enfrenta el Colegio ante la evaluación del SGC aplicando normas ISO 21001:2018. Las brechas son los distanciamientos que lo separan de los objetivos del SGC, en este sentido, la falta de mecanismos de comunicación efectiva entre los niveles directivos y el personal operativo, con el fin de motivarlos y hacerlos partícipes y responsables de los objetivos y metas planteados en su planificación. El desafío es superar los obstáculos que pueden echar por tierra el trabajo de mejora continua, que esta sea una cultura organizacional que los

arrope a todos y los haga consecuentes con la institución, de manera de alcanzar los resultados esperados. El cumplimiento de las políticas de la institución en todas las áreas, permitirá superar los niveles de credibilidad y prestigio institucional. Contar con los recursos necesarios para el cumplimiento del servicio de formación al estudiante.

Finalmente, como consecuencia de la aplicación de normas ISO 21001:2018 se obtendrá una educación de calidad para los estudiantes del Colegio Santa María Marianista, mejores niveles de formación y actualización del personal docente, personal bien remunerado en función del servicio que prestan, identificados con la misión y visión institucional. Así como, una institución capaz de superar las brechas, asumiendo riesgos, acortando los distanciamientos y las trabas que genera la ausencia de controles. Contar con un liderazgo propio capaz de mover a la institución completa hacia el cumplimiento de metas y objetivos. Por lo que se concluye afirmando que la aplicación de las Normas Internacionales ISO 21001:2018 puede ser de gran impacto en el desarrollo institucional, mejorando y manteniendo los estándares de calidad total. Ya tienen un 97% de los criterios aplicados para la evaluación, lo quiere decir que, solo faltan pocos detalles que pueden ser superados con empeño, dedicación y organización.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adriazola, A., Jara, D., Lara, I., Matos, G., y Reyes, P. (2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. *Revista Educación*, 26(2), 109-120. [https://www.unife.edu.pe/facultad/FEDUCACION/revista/1/109\\_ADRIAZOLA.pdf](https://www.unife.edu.pe/facultad/FEDUCACION/revista/1/109_ADRIAZOLA.pdf)
- Cordero, J., y Núñez, R. (2020). *Diseño de sistema de gestión de calidad según ISO 21001:2018 para mejora continua en programa de ingeniería industrial*. (Tesis) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10547/1/2020\\_Cordero%20L%C3%B3pez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10547/1/2020_Cordero%20L%C3%B3pez.pdf)
- Coutinho, C. (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales y humanas: teoría y práctica*. Coimbra: Almedina.
- Educación Global [GEM] (2020). *Informe GEM 2020 - Inclusión y educación*. <https://es.unesco.org/gem-report/>.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias*

- administrativas y contables Metodología*. (1era Ed.) Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Guerra, R., Ramos, F., y Roque, R. (2020). Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico. *Educ Med Super.*, 34(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000100017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017&lng=es). Epub 11-Mayo-2020.
- Hernández, M., Marín, Robert., y Polanía, María. (2021). Análisis de convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001:2018. (Tesis de Maestría Calidad y Gestión Integral). Universidad Santo Tomás, Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34861?show=full>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Mc McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Ciudad de México.
- Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación” [IIPE] (2019). *Artículo: Educación secundaria universal de calidad, ¿qué se necesita para lograr este objetivo?* <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/es/portal/articulo-educacion-secundaria-universal-de-calidad-que-se-necesita-para-lograr-este-objetivo>
- Krishnan, K. (2020). *Nuestro sistema educativo está perdiendo relevancia. Aquí se indica cómo aprovechar su potencial*. <https://es.weforum.org/agenda/2020/04/nuestro-sistema-educativo-esta-perdiendo-relevancia-aqui-se-indica-como-aprovechar-su-potencial/>
- López, 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*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7766/1/T3355-MGCI-L%C3%B3pez-Gestion.pdf>
- Miranda, R. (2021). Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001:2018 en la institución educativa 2007, los Olivos 2020. (Tesis) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2120287>
- Montero, K. (2020). Propuesta de mejora del actual Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Instituto Profesional IACC en el contexto de los desafíos del nuevo

- entorno regulatorio de la educación terciaria técnico-profesional en Chile. (Tesis) Universidad Abierta de Cataluña, España. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/113289/7/kmonteroTFM0120memoria.pdf>
- ONU (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019). *La formación docente en servicio en el Perú: Proceso de diseño de políticas y generación de evidencias. Serie: Aportes para la reflexión y construcción de políticas docentes*. UNESCO Lima, Representación de la UNESCO en Perú. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6808/La%20formaci%C3%B3n%20docente%20en%20servicio%20en%20el%20Per%C3%BA%20proceso%20de%20dise%C3%B1o%20de%20pol%C3%ADticas%20y%20generaci%C3%B3n%20de%20evidencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional de Normalización [ISO] (2018a). *ISO 21001:2018(es). Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización [ISO] (2018b). *ISO 21001:2018 (traducción oficial) Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. <https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormalISO21001-2018.pdf>
- Rayo, M., y Uruncuy, J. (2021). *Diseño de un sistema de gestión aplicando la norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa en la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”*. (Tesis) Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/6245>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [Sineace] (2020). Norma ISO 21001:2018. (1era Ed.). *IV Congreso Nacional de Acreditación del Sineace – 2018*. [https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Sala-6\\_tem%C3%A1tica-ISO-21001-INACAL-compressed.pdf](https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Sala-6_tem%C3%A1tica-ISO-21001-INACAL-compressed.pdf)

Yin, R. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*.  
<http://dln.jaipuria.ac.in:8080/jspui/bitstream/123456789/1615/1/Case%20study%20research%20and%20applications%20%20design%20and%20methods%20by%20Campbell%2C%20Donald%20Thomas%20Yin%2C%20Robert%20K.pdf>