

Principios de la Norma ISO 21001 para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una Carrera de Medicina

Driannet Castillo Peña¹

dcastillo@sangregorio.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-5961-9202>

Área de la Salud. Carrera de Medicina
Universidad San Gregorio de Portoviejo
Portoviejo-Ecuador

Yumy Estela Fernández Vélez^{1*}

<https://orcid.org/0000-0002-2116-5301>

Universidad San Gregorio de Portoviejo
Área de la Salud. Carrera de Medicina
Portoviejo-Ecuador

William Gerardo Granizo Villacrés

wgranizo@sangregorio.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-5357-6124>

Área de la Salud. Carrera de Medicina
Universidad San Gregorio de Portoviejo
Portoviejo-Ecuador

Elva María Cancino Cedeño

emcancino@sangregorio.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-4342-4649>

Área de la Salud. Carrera de Medicina
Universidad San Gregorio de Portoviejo
Portoviejo-Ecuador

RESUMEN

Las instituciones de Educación Superior dan importancia a la gestión de sus procesos para responder a las exigencias de alta calidad que demanda la sociedad actual, es por ello que la implementación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) es una de las estrategias de manejo que han venido realizando en la última década los líderes de las Instituciones de educación Superior (IES) en distintas partes del mundo, muchos de estos sistemas utilizan las Normas ISO para su diseño. Desde el 2018 existe la Norma ISO 21001 específica para entidades educativas, sin embargo, su implementación ha llegado con lentitud y resistencia, presentando obstáculos debido al desconocimiento de los conceptos y principios por el personal de estos centros. Este trabajo tiene como objetivo describir los principios y utilidad de la norma ISO 21001 para ser aplicada en la carrera de Medicina de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. Para ello se realizó un estudio descriptivo, explicativo, de diseño no experimental con un enfoque cualitativo que permitió el análisis de los principios de la norma y la comprensión de la utilidad de la misma para crear una estrategia efectiva que incremente la calidad de la educación.

Palabras clave: calidad de la educación superior; normas *ISO*; sistema de gestión de la calidad

¹ Autor principal

Correspondencia: dcastillo@sangregorio.edu.ec

Principles of the ISO 21001 Standard for the Implementation of a Quality Management System in a Medical Career

ABSTRACT

Higher Education institutions give importance to the management of their processes to respond to the high quality demands demanded by today's society, which is why the implementation of quality management systems (QMS) is one of the management strategies. that have been carried out in the last decade by the leaders of Higher Education Institutions (HEIs) in different parts of the world, many of these systems use ISO Standards for their design. Since 2018, the ISO 21001 Standard has existed specifically for educational entities, however, its implementation has been slow and resistant, presenting obstacles due to the lack of knowledge of the concepts and principles by the staff of these centers. This work aims to describe the principles and usefulness of the ISO 21001 standard to be applied in the Medicine degree at the San Gregorio de Portoviejo University. For this purpose, a descriptive, explanatory study, with a non-experimental design, was carried out with a qualitative approach that allowed the analysis of the principles of the standard and the understanding of its usefulness to create an effective strategy that increases the quality of education.

Keywords: quality of higher education; ISO standards; quality management system

*Artículo recibido 20 noviembre 2023
Aceptado para publicación: 23 diciembre 2023*

INTRODUCCIÓN

Impulsadas por satisfacer las demandas de la sociedad actual en la formación de profesionales de la salud competentes y pertinentes al entorno, las Instituciones de Educación Superior de diferentes latitudes se encuentran inmersas en un proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la educación. Como parte de este, se realizan ajustes o cambios a los currículos, se aboga por la profesionalización docente, se mejoran las infraestructuras etc.

La preocupación por elevar la calidad de la Educación superior en Latinoamérica y el surgimiento de nuevos centros de educación superior dedicados a la educación médica para incrementar la formación de profesionales en el área de la salud, ha llevado también al desarrollo de procesos de evaluación y acreditación en la Educación Superior (Abundis, 2017), por lo que se ha consolidado la cooperación internacional en este campo mediante el establecimiento de proyectos, como la Red Iberoamericana para la Evaluación y la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), creada en 2003. Es justamente en este marco donde ganan protagonismo los sistemas de gestión de la calidad y las normas ISO, ya que son consideradas un paso elemental para lograr el éxito en un proceso de acreditación.

La implementación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) es una de las estrategias de manejo que han venido realizando en la última década los líderes de las Instituciones de educación Superior (IES) en distintas partes del mundo, como mecanismo para aumentar su competitividad en el mercado y responder a las exigencias de alta calidad que demanda la sociedad actual (Vesga,2013). En estas instituciones, muchos de estos sistemas se diseñan siguiendo la norma ISO 9001, pero desde el 2018 existe la Norma ISO 21001 específica para entidades educativas; sin embargo, su implementación ha llegado con lentitud y resistencia, presentando obstáculos que tienen su causa en el desconocimiento del personal que forma parte de las instituciones acerca de los conceptos, principios y utilidad de estas normas. Incluso a veces la puesta en práctica del SGC se hace con el objetivo de obtener una certificación o cumplir con un proceso de acreditación, dejando de lado el verdadero objetivo que debería tener un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma, que sería, la mejora de los procesos internos con el fin de elevar la calidad de la educación a través del conocimiento profundo de la institución dejando claro las oportunidades y debilidades.

En este punto es necesario establecer el concepto de calidad aplicado a la educación superior que seguiremos, pues justamente porque no se logra un consenso en cuanto a lo que significa la calidad en la educación superior, se hace difícil determinar cuáles son los métodos idóneos para obtener una educación de calidad y en cómo evaluar este proceso para el logro de la mejora continua, (De la Orden et al., 1997; Deming, 1986; Reimers y Villegas Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005; Hernández et al., 2013). Aunque existen varios, coincidimos con Nicoletti (2008), quien plantea que “la calidad de la educación no deja de ser un concepto normativo y multifactorial, donde intervienen dimensiones de la filosofía, la pedagogía, la cultura, la sociedad y la economía” (p. 76). De acuerdo con este autor desde una mirada pedagógica la calidad estaría en función del logro de los objetivos de los currículos, asociando calidad al concepto de eficacia. Desde la perspectiva de la cultura, la calidad en la educación estaría en función de su respuesta a las condiciones, posibilidades y aspiraciones de los grupos sociales y en asociación al concepto de pertinencia. Desde el punto de vista social, una educación de calidad sería aquella que puede ser distribuida equitativamente entre diversos sectores de la sociedad; y desde el punto de vista económico, la calidad en la educación estaría en función de la manera como se aprovechen los recursos utilizados para impartirla, en asociación al concepto de eficiencia (Nicoletti, 2008). Los autores coinciden en que esta definición es integral y tiene en cuenta varias aristas, atreviéndose a plantear entonces, que una institución de educación superior tiene calidad siempre y cuando cuente con un currículo sólido adecuado al contexto que permita la formación de profesionales pertinentes a la sociedad, posea unas políticas de acceso que permitan el ingreso por a igual sin importar raza, credo, o procedencia, y se aprovechen de manera óptima los recursos. Para lograr alcanzar lo que se define como calidad es útil la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Con un mundo cada vez más centrado en la calidad y la gestión como una forma de diseñar, concebir y gobernar las organizaciones de trabajo, surge en 1947 en Ginebra, Suiza, la Organización Internacional de normalización (ISO por sus siglas en inglés: International Standardization Organization). Este organismo ha publicado una serie de normas internacionales que regulan la calidad en diversos aspectos, como la familia ISO 9000 referida a la gestión y aseguramiento de la calidad (Vesga, 2013, p. 93), dentro de esta familia la de mayor reconocimiento es la norma ISO

90001, referente a la gestión de la calidad y su objetivo es ayudar a las instituciones a cumplir con las expectativas de los clientes.

La norma ISO 90001 de acuerdo con Fontalvo, (2021) es un sistema de gestión por procesos ya que emplea el enfoque a proceso incorporando el denominado ciclo de Deming: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), el cual fue descrito por su creador como el círculo virtuoso de la mejora continua, cuyo objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, además esta norma incorpora el pensamiento basado en riesgos. Tiene sus raíces en los principios de gestión de la calidad descritos en las Normas ISO 9000.

Principios de un SGC según la norma ISO 90001

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basadas en evidencias.
- Gestión de las relaciones.

El ciclo PHVA, permite “a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia” (ISO 9001:2015). Este ciclo a su vez se puede aplicar en todos los procesos de un SGC.

La fase planificar establece los objetivos del sistema y sus procesos, teniendo en cuenta los recursos necesarios para generar los resultados,

La fase Hacer consiste en realizar las actividades de acuerdo a lo planificado.

La fase Verificar se refiere al seguimiento y evaluación de los procesos, por tanto, verifica mide los resultados en función de los objetivos.

La fase Actuar consiste en una serie de acciones para la mejora en dependencia de los resultados obtenidos.

Aunque un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 cumple requisitos genéricos y está destinados a ser aplicables a cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño, o servicios que proporciona (ISO, 2019), no está diseñada para cumplir con las funciones sustantivas de la universidad, por lo que tocaría adaptar esa planificación y acción en función de la docencia, la investigación y la vinculación de manera que pueden existir sesgos en su aplicación, por eso la Organización Internacional de Normalización publicó en 2003 el International Workshop Agreement 2 (ISO, 2007), documento que establecía directrices para ayudar a las organizaciones que proporcionaban servicios educativos en la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) eficaz que cumpla los requisitos de la norma ISO 9001 (ISO; 2008). En 2017, el comité técnico ISO/PC288/WG1 generó el documento ISO/DIS 21001, que brinda una herramienta de gestión común para las instituciones que proporcionan productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los estudiantes y de otros beneficiarios, entonces por primera vez en la historia en 2018 aparece la Norma ISO 21001 alineada con la Normas ISO 90001, estableciendo requisitos de gestión específicos para organizaciones educativas. Los mismos han sido establecidos mediante el consenso de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, y buscan contribuir a “una educación de calidad y la promoción de una formación para la construcción de sociedades más humanas, equitativas y sostenibles” (Icontec, 2021b, p. 1). Una de sus ventajas es que aplica una estructura de alto nivel que garantiza compatibilidad con ISO 9001 (ISO, 2015), siendo de utilidad para organizaciones que necesiten aplicar un único sistema que cumpla con los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión.

Principios de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Organización Educativa según la norma ISO 21001

- Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.
- Liderazgo visionario.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basado en evidencia.

- Gestión de las relaciones.
- Responsabilidad social.
- Accesibilidad y equidad.
- Conducta ética en educación.
- Seguridad y protección de datos.

Al utilizar el enfoque a procesos y el ciclo PHVA se garantiza que la institución educativa cuente con los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad y que estos sean utilizados de manera más eficiente, a la vez la evaluación constante de cada parte del proceso permite verificar el cumplimiento de las tareas e implementar acciones para su mejora.

Según Camisón, Cruz y González (2007), la gestión de la calidad es “un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad” (p. 211). Aplicado a la Educación Superior, sería entonces un sistema que permite ejecutar acciones necesarias para garantizar la calidad del proceso docente-educativo, cumplir los requisitos de un proceso de acreditación, y a la vez lograr la formación pertinente de un profesional competente. De modo que un SGC basado en la Norma ISO 21001 no es más que un instrumento que cumple los principios que plantea la misma y que garantiza a la institución un esquema organizado para el cumplimiento de las actividades mejorando de esta manera el desempeño de sus trabajadores.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (ISO 9001:2015 traducción oficial). Para una IES, esto significaría un conjunto de acciones que le permitan lograr una calidad mayor del proceso de docente-educativo, con una utilización óptima de los recursos materiales y humanos logrando la formación de un profesional con las competencias descritas en el currículo, teniendo en cuenta algunos parámetros como son, el contexto de la organización, o sea cuáles son las características del entorno geográfico político y cultural que la rodea, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, y acciones de mejora.

Aunque estos sistemas tienen características comunes cada centro las adaptará a sus condiciones, en este punto es necesario citar a Nicoletti, (2008) cuando planteaba que la estandarización de un sistema de calidad, no implica que los bienes, servicios o formación de los alumnos tengan que ser iguales en todo el mundo; la normalización de los sistemas y procesos apela al diseño particular de lo que la organización desea lograr, a la documentación de cómo se hacen las cosas y a la verificación de cómo se hicieron (p. 79). La implementación en la educación superior de sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO, no implica la “estandarización” de productos sino la normalización de procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos afirmar que la implementación de sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO es una estrategia utilizada por muchas instituciones de Educación Superior, en Latinoamérica y el mundo para el mejoramiento continuo (Granda Albuja, 2020), independientemente de si está basado en la norma ISO 9001 o 21001 al establecer un SGC dentro de una IES debe perseguirse el objetivo de mejorar el proceso docente educativo para lograr la formación de profesionales competentes y pertinentes a la sociedad.

En el proceso de diseño de un sistema de gestión de la calidad es fundamental realizar el análisis estratégico de la organización para poder orientar sus objetivos hacia los resultados esperados. Esto incluye la evaluación del macroentorno y microentorno de la institución para estudiar las variables políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales que afectan a la institución educativa y que a la vez influyen en el comportamiento de sus estudiantes y profesores (Harbor, 2018). Unido a esto es importante conocer todos los factores que afectan a la institución y para ello es útil la matriz FODA o DAFO pues, “ayuda a tener un enfoque mejorado, creando estrategias para una eficaz competencia” (Leiva, 2016). Finalmente, una vez diseñado el SGC, es necesario conocer que este puede ser certificado, aunque este acto es absolutamente voluntario. Para ello, la IES realiza la solicitud a un organismo de certificación, el cual procede a una auditoría externa y la emisión de una certificación de tercera parte, si se evidencia la conformidad con los requisitos de la norma en cuestión (Bretaña et al., 2022). En Ecuador los organismos de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad, acreditados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), son: Bureau Veritas Ecuador S.A.; AENOR Ecuador; S.G.S Ecuador S.A.; Icontec International S.A.; Calidad Internacional de

Certificaciones C.I.C; COTECNA Certificadora Services Limitada; CERGESTCAL América Certification Group S.A. (SAE, 2021)

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior se establece, en Ecuador, como el “marco en el que se articulan diversos procesos para que las instituciones que son parte del Sistema de Educación Superior trabajen articuladamente por la mejora continua de la calidad de la educación superior” (CACES, 2018, p. 11).

En Ecuador la acreditación institucional y de carreras, así como el aseguramiento de la calidad son requisitos para las IES contemplados en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior - LOR LOES- (Asamblea Nacional de Ecuador, 2018), y otra normativa a ella vinculada, como la establecida por el Consejo de Educación Superior (CES), la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). De acuerdo a esto esta acreditación institucional y de carrera constituye entonces una validación y certificación de la calidad de las IES, Carrera o programa educativo. Por otra parte, la certificación ISO es una decisión estratégica, asumida de forma voluntaria por la institución, que garantiza el cumplimiento de los requisitos de un SGC cuando necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, incrementando la satisfacción a través de la aplicación eficaz del sistema. De este modo aunque el origen y la naturaleza del SGC basado en ISO 9001 y el promovido por las entidades oficiales ecuatorianas para la gestión de la calidad de la educación superior son distintos, no se contraponen ni se excluyen, por el contrario, se complementan y muchas IES ecuatorianas han implementado y certificado sus sistemas de gestión de la calidad basados en ISO 9001 a nivel institucional, de unidades académicas o carreras, por ejemplo, Universidad Técnica Particular de Loja, Universidad del Azuay, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, UTMACH (Rojas et al., 2019). La provincia Manabí cuenta con varias IES, entre ellas la Universidad San Gregorio de Portoviejo que con más de 20 años de fundada es una institución comprometida con la calidad de los procesos sustantivos universitarios y para esto cuenta con un plan de desarrollo estratégico con objetivos e indicadores para evaluarlos. El 18 de agosto del 2020 bajo el amparo de la Resolución del CES-CPISA-SO.27-No.121-2020 fue aprobada carrera de Medicina para impartirse en esta universidad, El Programa de esta carrera se centra en “Mejorar la calidad de vida de la población”, a partir de la

formación de profesionales capaces de prestar atención médica integral al ser humano, en su entorno familiar y social, mediante acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con un enfoque biopsicosocial y ambientalista, siendo la Atención Primaria de Salud la estrategia y eje transversal de su formación”. Para esto cuenta con una planificación estratégica 2020-2025, la gestión de la calidad constituye el séptimo eje estratégico de esta planificación y tiene como objetivo incrementar la efectividad de la gestión de la carrera y de los procesos académicos, sobre la base de una cultura de calidad orientada al cumplimiento de la misión y visión de futuro declaradas en la Estrategia de desarrollo, favoreciendo el mejoramiento continuo de la formación de los profesionales. La implementación de un SGC basado en la norma ISO 21001, en la carrera de Medicina de la Universidad San Gregorio de Portoviejo favorecería el cumplimiento de este objetivo, sin embargo, a pesar de las capacitaciones realizadas para elevar la cultura organizacional todavía existe desconocimiento en los docentes acerca de estos procesos y sus componentes, por tanto es necesario conocer qué es un sistema de gestión de la calidad, en qué consiste la norma ISO 21001 y cuál es la utilidad de su implementación en una carrera de Medicina. A estas interrogantes daremos respuestas con este trabajo que se sigue como objetivo describir los principios y utilidad de la norma ISO 21001 para ser aplicada en la carrera de Medicina de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo se realizó un estudio descriptivo, explicativo, de diseño no experimental con un enfoque cualitativo. El método cualitativo de esta investigación posibilitó la comprensión profunda de los principios de la Norma ISO 21001 y sus funciones, permitiendo una visión holística de un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma proporcionando ideas de cómo puede ponerse en práctica, La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la revisión documental por ello se analizaron investigaciones científicas sobre la implementación de sistemas de gestión de la calidad en Instituciones de Educación superior en los últimos 10 años, encontradas en Google académico y la Web of Science, además se revisaron manuales , libros relacionados con la Norma ISO 9001 y 21001 y Plan Estratégico de la Carrera de Medicina de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Es necesario señalar que la IES debe implementar un sistema de gestión de la calidad que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. (ISO 9001:2015). De modo que esta norma no constituye una panacea, y las actividades para su implementación son distintas en cada centro de educación superior, recalando que tratar de implementar un SGC que no haya sido el generado por la misma institución, ya sea copiado o adaptado, solo lleva al fracaso (Cisneros, 2003; Esponda et al., 2001). Esto es entendible, pues el entorno geopolítico y social en el que está enclavada cada institución es diferente y en tal sentido las estrategias de mejora también serán distintas.

La norma ISO 21001 está orientada al sector educativo en cualquiera de sus niveles, por tanto, puede ser aplicada a cualquier organización que utilice un programa curricular, entre los beneficios de la aplicación de esta norma está proporcionar una educación de calidad, inclusiva y equitativa, logrando una enseñanza más eficaz y eficiente, mayor participación de las partes interesadas a la vez que estimula la excelencia y la innovación.

Anteriormente mencionamos que esta norma está alineada con la norma ISO 9001, esto se comprende mejor si se comparan los principios de ambas normas (Tabla 1). Al hacerlo es fácil percatarse que la Norma 21001 incorpora 4 nuevos principios específicos para las instituciones educativas, responsabilidad social, accesibilidad y equidad, conducta ética, seguridad y protección de datos, los tres primeros están directamente vinculados a el concepto de calidad educativa planteado por Nicoletti. Los centros educativos sin importar el nivel tienen una responsabilidad social es justamente este punto el pilar para ofrecer resistencia a la aplicación de la Norma ISO 9001, si bien es cierto el estudiante es el beneficiario directo, la sociedad es el mayor beneficiario de los productos finales de la educación de Superior: los profesionales.

Es de vital importancia definir a que se refiere cada principio para comprender su utilidad. En la Tabla 2 podrá encontrarse la definición principal de cada principio.

Enfoque a cliente

“Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas” (ISO, 2015).

Aplicando este planteamiento a la Educación Superior, podemos decir que, las universidades se deben a sus estudiantes, estos son el alma de la misma, y a la sociedad, para que una Carrera se desarrolle con éxito debe de partir de comprender cuál es la necesidad de la sociedad de ese tipo de profesional, cuáles son las características que espera tenga ese profesional, todo esto equilibrado con las expectativas de aprendizaje del propio estudiante.

Un cliente es una persona natural o jurídica que adquiere los bienes y servicios que ofrece un vendedor a cambio de una compensación monetaria o algún tipo de intercambio. De acuerdo a este concepto y en la opinión crítica de los autores tal vez el término más adecuado para este principio sea usuario, que se define como aquella persona que usa sistemáticamente un servicio. Este principio significa que la misión y la visión de la carrera, así como los objetivos de las actividades deben basarse en las necesidades de los usuarios o sea los estudiantes, los docentes, y la propia sociedad. De modo que los objetivos deben trazarse para cumplir las expectativas de aprendizaje de los estudiantes y las de la sociedad en general a la vez que intenta incrementar el número de estudiantes interesados en el programa de estudio de que ofrece.

El principio de liderazgo visionario.

El término liderazgo según Burns (1978) es un fenómeno de tipo social en el que se establece una relación entre líder y seguidores, pero en este proceso intervienen tanto aspectos relacionados con las características y conductas de líderes, como los relacionados con las características, deseos necesidades del personal en momentos específicos de la organización o la comunidad. El liderazgo visionario se sustenta en la capacidad de crear y articular una visión realista, creíble y atractiva del futuro para una organización o unidad organizacional que traspone las fronteras del presente y lo mejora. (Carrión 2007). Un líder visionario Es aquel que, junto con sus colaboradores, revisa el panorama general de su proceso o unidad de trabajo, recopila las ideas, las reacciones y los compromisos de aquellos que poseen datos relevantes. Durante el proceso, formula y define conjuntamente las metas, los programas, las responsabilidades y los puntos de control con su gente. Después de haber discutido con ellos sus nuevas asignaciones, se mantiene en contacto con su gente para mostrarles su interés por que logren un buen desempeño. Les señala, tanto sus fuerzas como sus debilidades personales y brinda a cada quien la oportunidad de que aporte sus sugerencias para

mejoras. (Uribe, 2006). De lo anterior se desprende la importancia que tiene la selección de un líder que cumpla con las características de liderazgo visionario planteadas por Cifuentes (2006):

Capacidad para explicar la visión a los otros. Para esto tiene que ser un comunicador eficaz a la vez que tiene que tener clara cuál es la visión de la IES y cuál es la misión de la institución.

Habilidad necesaria: consiste en ser capaz de expresar la visión no solo verbalmente sino a través del comportamiento del líder. Por lo tanto, debe de ser ejemplo en todos los aspectos.

Ser capaz de extender la visión a diferentes contextos de liderazgo. Ésta es la capacidad de secuenciar las actividades para que la visión pueda ser aplicada en una variedad de situaciones, es decir la visión tiene que ser tan significativa para un departamento como para otro.

Un líder visionario debe tener una visión clara, realista y holística de lo que la institución puede lograr, o sea prever a largo plazo cuáles serán los logros de la institución, que limitaciones puede enfrentar en la realización de estos logros y cuáles serán las oportunidades futuras de la institución en el contexto en que se encuentre.

Compromiso de las personas

La participación responsable y consciente de los docentes y el resto del personal que integra una IES es vital para el proceso de incrementar la calidad de la educación. En este punto se necesita que los docentes posean las habilidades necesarias para cumplir los objetivos y además las acciones deben de estar encaminadas a la utilización de esas habilidades para el beneficio de la institución. Es necesario que los docentes tengan suficiente motivación y compromiso, que sean innovadores autónomos y preocupados por la constante superación y mejora de las competencias obtenidas para lograr el avance necesario y el cumplimiento de los objetivos.

Enfoque a proceso

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO, 2015). En este punto es necesario definir como proceso a la secuencia ordenada y lógica de actividades repetitivas que se proyectan y realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas o resultados programados (outputs) para un determinado destinatario (demandas

identificadas dentro o fuera de la organización) que lo ha solicitado y que son beneficiarios de cada proceso con un valor agregado de determinada relevancia social. (Zaratiegui 1999).

El enfoque a proceso de la Norma ISO 21001 permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede lograrse a través de la utilización del ciclo PHVA. (ISO 21001:2018)

Mejora

“La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente” (ISO, 2015). Esto implica un cambio de actitud de las personas que lleva implícito, poner el crecimiento y el cumplimiento de los objetivos para el crecimiento de la Institución como centro. Entre las metodologías más utilizadas para los procesos de mejora se encuentra la de Kaizen que aplica el ciclo de PHVA en cada uno de los procesos.

Descripción del ciclo PHVA

Planificar establece los objetivos del sistema y sus procesos, teniendo en cuenta los recursos necesarios para generar resultados acordes con las expectativas de los estudiantes y demás beneficiarios respondiendo a las políticas de la organización, se realiza cuando las IES diseñan su plan estratégico institucional o de carrera estableciendo los objetivos estratégicos, la Misión, Visión y políticas, etc. A la vez todos estos son gestionados mediante la planificación operativa institucional (POA), compete a la fase de planificación también garantizar los recursos humanos idóneos para obtener los resultados (Granda Albuja, 2020). Es la fase más importante por lo que es necesario tomarse le tiempo adecuado para realizarla.

Hacer: Consiste implementar lo planificado, por tanto, los protagonistas de esta fase son los involucrados directamente con los procesos académicos y administrativos que dan cumplimiento a las funciones sustantivas de los centros de Educación Superior, estamos hablando entonces de la realización de los procesos de enseñanza, vinculación, producción científica, cumplimiento de las prácticas preprofesionales, procesos de capacitación y mantenimiento de la infraestructura.

La fase Verificar se refiere al seguimiento y evaluación de los procesos, productos y servicios, mide los resultados en función de los objetivos, políticas y actividades planificadas e informa los

resultados. Como ejemplo de actividades de esta fase tenemos la evaluación del desempeño docente, evaluación del cumplimiento de los objetivos de los planes estratégicos, programas de seguimiento a graduados, autoevaluación de carrera o institucional.

La fase Actuar consiste en una serie de acciones para la mejora del desempeño en dependencia de los resultados obtenidos. Si los resultados son positivos y están acorde a lo planificado estas acciones estarán encaminada a la consolidación. Si los resultados no son los esperados pues habrá que trazar nuevas estrategias que permitan lograr los objetivos.

Toma de decisiones basada en evidencia

“Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información” (ISO, 2015). Todas las decisiones referentes al proceso docente-educativo y las funciones sustantivas de la Instituciones de Educación Superior deben estar basadas en evidencias, en estudios que demuestren que son efectivas con esto se incrementa la eficacia y la eficiencia de los procesos.

Gestión de las relaciones

La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. En el caso de las Instituciones de Educación superior la gestión de este principio encuentra su mayor salida a través de la vinculación. Es un término muy amplio pues es necesaria una adecuada relación con instituciones hospitalarias, dispensarios, centros de imágenes y todos aquellos que sean fuente de empleos para los graduados para así garantizar formación del un profesional competente de acuerdo a sus empleadores y a la vez retroalimente si los graduados de la Institución que tienen como empleados satisface las necesidades, además es necesaria la relación con la sociedad en general hacerla participe de los avances y la utilidad de la institución para el entorno.

Responsabilidad Social

La responsabilidad social de la universidad implica en primer lugar un proceso de reflexión profunda sobre el alcance de su actuación y sobre el papel de la institución en la sociedad donde se enmarca. Desde el punto de vista práctico, eso implica articular políticas y diseñar foros de encuentro donde los diversos grupos de interés de la institución puedan elaborar un proyecto de futuro en el cual se trabaje

por la incorporación en todos los procesos de los principios del desarrollo sostenible y la responsabilidad social. (de la Cuesta et al., 2010)

Accesibilidad y equidad

Este principio es uno de los mayores desafíos que enfrenta la educación superior, se trata de generar mecanismo de ingresos accesibles para todos los usuarios y además distribuidos de manera equitativa, cuando se trata de centro privados aunque el principio de accesibilidad se cumple porque existe un sistema accesible para todos los estudiantes sin distinción de credo, raza, estrato social, la situación económica del estudiante será un claro obstáculo es por esto que las instituciones cuentan con becas que persiguen posibilitar el costo de los estudios en determinados casos. En este sentido habría que estudiar cuales son las acciones que favorecen este principio y las oportunidades futuras ofrece para la institución.

Conducta ética

Las instituciones deben promover una imagen de integridad (honestidad, transparencia y equidad) al tratar con todas las partes interesadas. El personal docente y administrativo de la organización debe mantenerse en los más altos estándares de profesionalismo. La conducta ética se relaciona con la capacidad de la organización para crear un ambiente profesional ético.

Ilustraciones, Tablas, Figuras

Tabla 1. Comparación de los principios de la Norma ISO 9001 y la Norma ISO 21001.

Principios de la Norma ISO 9001	Principios de la Norma ISO 21001
Enfoque al cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo visionario
Compromiso de las personas	Compromiso de las personas
Enfoque a procesos	Enfoque a procesos
Mejora	Mejora
Toma de decisiones basadas en evidencias	Toma de decisiones basadas en evidencias
Gestión de las relaciones	Gestión de las relaciones
	Responsabilidad social
	Accesibilidad y equidad
	Conducta ética en educación
	Seguridad y protección de datos

Tabla 2. Descripción de los principios de la Norma ISO 21001

Principios de la Norma ISO 21001	Descripción
Enfoque al cliente	La Misión de la institución o carrera están diseñadas para cumplir las expectativas de los estudiantes y la sociedad en general.
Liderazgo visionario.	El liderazgo visionario se sustenta en la capacidad de crear y articular una visión realista, creíble y atractiva del futuro para una organización que traspone las fronteras del presente y lo mejora. (Carrión 2007). Se trata de involucrar a las todas las partes interesadas en la creación e implementación de la misión y la visión manteniendo la unidad.
Compromiso de las personas	Es necesario que los docentes tengan suficiente motivación y compromiso, que sean innovadores autónomos y preocupados por la constante superación y mejora de las competencias obtenidas para lograr el avance necesario y el cumplimiento de los objetivos.
Enfoque a procesos.	Es la sucesión de acciones interrelacionadas, concatenadas y sistematizadas, orientadas a la obtención de un resultado. Persigue de lograr la alineación de los procesos con la Estrategia, Misión y objetivos, para satisfacer las exigencias internas y del entorno. Recordar que el proceso clave es la gestión del conocimiento e impartirlo.
Mejora.	Necesidad de mejora constante de los resultados. Para la evaluación debe tener en cuenta el objetivo trazado en la misión y la visión de la organización. Implica la aplicación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
Toma de decisiones basadas en evidencias	Es inherente a evaluar los datos y analizar la información disponible respecto a los procesos a implementar. Incrementa la eficiencia y la eficacia de las acciones.

CONCLUSIONES

La aplicación de los principios de la Norma ISO 21001 en un sistemas de gestión de la calidad de la Carrera de Medicina de la Universidad San Gregorio sirve de apoyo para garantizar la calidad de la educación garantizando así que el profesional graduado cumpla con las exigencias de la sociedad, a la vez crea sinergias con los modelos de acreditación institucional, contribuyendo a la preparación para

enfrentar situaciones de riesgo, y mantener la continuidad de los procesos educativos con calidad y seguridad. No obstante, es importante señalar que la aplicación de estos principios y la ejecución de un sistema de gestión de la calidad implica compromiso y trabajo arduo que no todos están en la capacidad de asumir, pues no cuentan la experiencia y la experticia necesaria, si no se tienen los conocimientos requeridos para diseñar el sistema poniendo en práctica estos principios, el mismo se convertirá en una barrera que dificulte los procesos internos y la mejora de la calidad. Es necesario plantearse su implementación con objetividad y coherencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abundis, I. Y. R., Bajo, C. E. R. I., & Toledo, C. L. S. D. (2017). Algunas consideraciones sobre la gestión de la calidad de la Educación Superior. *Universidad y Sociedad*, 9(5), 54-62.
- Asamblea Nacional de Ecuador (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Bretaña, R. M. G., Chávez, D. A. A., Fernández, N. D., Hincapié, N. C., & Bonilla, M. B. V. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 88(1), 67-84.
- Burgos, Á. (Junio de 2018). *Modelo de Negocio / Servicio*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Burns, J. (1978). *Leadership [Liderazgo]*. New York: Harper & Row
- CACES. (2018). *Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: Esic.
- CAMISÓN, C., Cruz, S., y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Cisneros, R., (2003) *Más allá de las normas ¿Por qué certificarse en ISO/QS-9000 o ISO/TS-16949 no es suficiente?* México, Panorama Editorial, S.A. de C.V.
- De la Orden, A.; Asensio, I.; Carballo, R.; Fernández, M.J.; Fuentes, A.; García, J.M.; Guardia, S. y M. Navarro, (1997) «Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación» en *Relieve [En línea]*. Vol. 3, N° 1–2. Enero-Junio, Universidad

Complutense de Madrid, disponible en: http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm [Recuperado el 5 de marzo de 2007].

De la Cuesta González, M., de la Cruz Ayuso, C., & Fernández, J. M. R. (2010). Responsabilidad social universitaria. Netbiblo.

Deming, W.E., (1986) Out of the Crisis: Quality, Productivity and Competitive Position. Estados Unidos de América, Cambridge University Press.

Esponda, A.; Palavicini, J. y G. Navarrete, (2001) Hacia una calidad más robusta con ISO 9000: 2000. México, Panorama Editorial.

Fontalvo, T. J., Delahoz-Dominguez, E. J., & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45-52.

Granda Albuja, M. G. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 Caso: laboratorios de investigación de una institución de educación superior (Master's thesis, PUCE-Quito).

Harbor, T. (2018). Foda-dafo.com. Obtenido de <https://foda-dafo.com/analisis-pestel/>

Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, (39), 81-115.

Icontec (2021b). Certificación ISO SG Organizaciones Educativas 21001. Recuperado de <https://bit.ly/3AhMbUI>

ISO. (2015). Norma internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. (I. 9001:2015, Trad.) Ginebra, Suiza.

ISO. (2008). Norma internacional ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (4ª edición ed.). Ginebra, Suiza.

ISO. (2007). IWA-2:2007 Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas - Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en educación. Ginebra, Suiza: ISO.

- ISO. (2018). Sistemas de gestión para las organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización (ISO); 2018. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Leiva, M. R. (Diciembre de 2016). FODA: Matriz o Análisis FODA - Una herramienta esencial para el estudio de la empresa. Obtenido de <http://www.analisisfoda.com/>
- Nicoletti, J. A. (2008). Adecuación y aplicación de las normas de calidad ISO 9000:2000 en el campo educativo. En: Horizontes educacionales, 3 (2). pp. 75-86.
- Reimers, F. y E. Villegas-Reimers, (2005) Sobre la calidad de la educación y su sentido democrático, Rev. PRELAC, Educación para Todos. [En línea] Vol. 2, Julio 2005, Banco Interamericano de Desarrollo, disponible en http://www.oei.es/valores2/prelac_2_reimers.pdf [Recuperado el 25 de julio de 2007]
- Rojas, W., Capa, L. B., & Sanchez, M. E. (2019). Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. Revista Espacios, 40(02).
- SAE (2021). Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados. Servicio de Acreditación Ecuatoriano. <https://bit.ly/3tEWKzD>
- Senlle, A. y N. Gutiérrez, (2005). Calidad en los servicios educativos. España. Ediciones Díaz de Santos
- Uribe, R. P. (2006). Liderazgo visionario: centro del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, (58), 79-85.
- Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. Revista Guillermo de Ockham, 11(2), 89-100.
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia. Economía industrial, 330, 81-82.