

**Propuesta de un diseño didáctico para la implementación de la norma internacional ISO  
21001 del 2018 en Liceo Campestre Cafam**

**Estudiante:**

Martha Edidt Clavijo Díaz  
Daiber Nicolás Sacristán Angulo

**Tutor:**

Omar Alberto Alvarado Rozo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias de la Educación – ECEDU

Maestría en Educación

2024

---

**Nombre director de trabajo de grado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**2024**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a mi madre, quien siempre está conmigo desde el cielo. Su amor, sabiduría y fe inquebrantable han sido mi guía en cada paso de este camino. Aunque no esté físicamente a mi lado, siento su presencia y apoyo en cada logro.

Asimismo, dedico esta obra a todas las personas que me han brindado su apoyo incondicional. Sus consejos y palabras de ánimo en los momentos más difíciles han sido un bálsamo para mi alma y una fuente de fortaleza. Gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado.

Con todo mi cariño, Martha Edidt Clavijo Díaz

Quiero dedicar este trabajo primero que todo a Dios, por haberme iluminado cada día, ayudándome a ser mejor persona y poder terminar esta importante etapa de mi vida, a mi familia a mi padre, mi madre, mi hermano, por ser el motor de mi vida y los que siempre me alentaron a seguir adelante en todo este proceso, son los que me animaban cuando yo quería “botar la toalla” también quisiera mencionar Luisa Valentina también estuvo en esos momentos y la que me levantaba cuando caía, también a mis amigos de la vida que sus palabras me ayudaron y animaron a seguir y poder completar esta etapa de Postgrado.

Con todo mi amor, Daiber Nicolas Sacristan Angulo

## Agradecimientos

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todos aquellos que han sido parte fundamental en este significativo viaje de culminar mis estudios de maestría. En primer lugar, agradezco a Dios, el ser supremo, cuya guía y fortaleza han sido mi luz en los momentos de incertidumbre. Su amor y presencia han hecho posible cada paso que he dado en este camino.

A mi madre, quien me dio la vida, le debo todo lo que soy. Su sacrificio, amor incondicional y los valores que me inculcó han sido la base de mi formación como profesional. Gracias por ser mi mayor inspiración y por enseñarme la importancia de la perseverancia y la dedicación.

También quiero extender mi gratitud a todas las personas que me han rodeado en este recorrido. A mis amigos, colegas y profesores, su apoyo y palabras de aliento en los momentos de duda han sido un pilar fundamental. Cada uno de ustedes ha contribuido a que este sueño se haga realidad, y su confianza en mí me ha impulsado a seguir adelante cuando pensaba desfallecer.

A todos, mil gracias por estar a mi lado en este capítulo tan importante de mi vida. Este logro es también de ustedes. ¡Sigamos hacia adelante!

Con cariño y gratitud, Martha Edid Clavijo Díaz

Quiero empezar agradeciendo a mi Madre, Elizabeth Angulo diría que la persona por la que yo tomé mi decisión de hacer mi postgrado, la que me apoyo en cada proceso que tuve aunque a veces no me entendía siempre me daba soluciones y siempre funcionaban, tenerla a mi lado me ayudo demasiado a seguir, a mi padre Jairo Sacristan, que siempre escuchaba lo que decía cuando hablaba de la maestría, gracias papá por estar siempre apoyando este proceso que costó muchas alegrías como tristezas pero así es el camino, lo importante es disfrutar este proceso y se disfrutó demasiado. Los amo demasiado gracias por estar presentes en mi crecimiento personal y profesional, quiero que se sientan orgullosos de mí y sé que llegaré muy lejos, esto también es de ustedes.

Agradecer a Luisa Valentina por todo tu apoyo incondicional, tus palabras de aliento me ayudaron un montón, tus momentos para escucharme y poder seguir avanzando, te agradezco muchísimo, a mis amigos por estar siempre ahí conmigo.

También quisiera agradecer a Martha Edidt mi compañera de tesis que a pesar de mi actitud siempre tuvo una disposición bastante asertiva conmigo a pesar que no nos hemos visto físicamente siento que es una colega y una excelente compañera y profesional y no tengo duda de que esto la llevará muy lejos en lo que se proponga, gracias por toda esa actitud de seguir adelante y esfuerzo con todo el trabajo realizado, solo queda decir que viendo todo en perspectiva, empezando juntos en la asignatura de seminario de investigación I y ahora a punto de acabar, te deseo muchos éxitos, y mucha fuerza en todo eso que te propongas. Recuerda que aquí tienes un amigo.

Con mucho cariño y afecto: Daiber Nicolas Sacristan Angulo, este logro no es solo mío si no de ustedes.

## **Resumen.**

El proyecto de investigación propuesto se centra en la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam, con el objetivo de implementar el primer estándar internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones educativas con el propósito de optimizar su servicio para superar las expectativas de estudiantes, directivos, personal y otros beneficiarios a través de un diseño didáctico adaptado a las características específicas de esta institución educativa. La propuesta incluye un análisis detallado del contexto del Liceo, seguido de la integración de teorías relevantes de calidad y gestión educativa.

La estrategia de implementación se basa en un enfoque participativo, donde se involucra activamente a todas las partes interesadas; incluyendo estudiantes, profesores, y administrativos, en el proceso de adaptación y adopción de la norma. Se propone un diseño didáctico tipo tecnológico que incluye metodologías de enseñanza innovadoras y activas, como el aprendizaje basado en proyectos, que no solo cumplen con los estándares de la ISO 21001, sino que también fomentan un ambiente de aprendizaje interactivo y práctico.

Este proyecto busca no solo cumplir con una normativa internacional, sino transformar la calidad educativa en el Liceo Campestre Cafam mediante un enfoque didáctico innovador y adaptado a sus necesidades específicas, estableciendo un modelo para otras instituciones educativas en contextos similares.

***Palabras claves:*** Normas, ISO, Sistema, gestión, calidad, diseño didáctico.

## Abstract

The proposed research project focuses on the implementation of ISO 21001:2018 at Liceo Campestre Cafam, with the objective of implementing the first international standard that specifies the requirements of a management system for educational organizations with the purpose of optimizing its service to exceed the expectations of students, managers, staff and other beneficiaries through a didactic design adapted to the specific characteristics of this educational institution. The proposal includes a detailed analysis of the context of the Liceo, followed by the integration of relevant theories of quality and educational management.

The implementation strategy is based on a participatory approach, where all stakeholders, including students, teachers, and administrators, are actively involved in the process of adapting and adopting the standard. A technological didactic design is proposed that includes innovative and active teaching methodologies, such as project-based learning, which not only complies with ISO 21001 standards, but also fosters an interactive and practical learning environment.

This project seeks not only to comply with international standards, but also to transform the quality of education at Liceo Campestre Cafam through an innovative didactic approach adapted to its specific needs, establishing a model for other educational institutions in similar contexts.

**Word Keys:** Standards, ISO, System, management, quality, instructional design.

*Tabla 1 Resumen analítico especializado- RAE*

<b>Título</b>	<b>Propuesta de un diseño didáctico para la implementación de la norma internacional ISO 21001 del 2018 en Liceo Campestre Cafam.</b>
<b>Modalidad de trabajo</b>	Proyecto de investigación
<b>Línea de investigación</b>	Calidad Educativa
<b>Autores</b>	Martha Edidt Clavijo Diaz Daiber Nicolas Sacristan Angulo
<b>Institución</b>	Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD
<b>Fecha</b>	Diciembre 2024
<b>Palabras Claves</b>	Normas, ISO, Sistema, gestión, calidad, diseño didáctico.

---

**Descripción** El trabajo de investigación se centra en la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam, con el objetivo de establecer un sistema de gestión de calidad específico para organizaciones educativas. A través de un análisis detallado de las percepciones y conocimientos del personal sobre la calidad educativa y las normas ISO, se busca optimizar los procesos y mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos. La investigación incluye entrevistas semi-estructuradas con miembros clave de la comunidad educativa, así como un análisis documental de los procesos existentes en la institución. Los hallazgos destacan la necesidad de capacitación adicional para el personal y la importancia de un enfoque sistemático en la gestión de la calidad. El trabajo propone un diseño didáctico adaptado a las características del Liceo, con el fin de facilitar la transición hacia la norma ISO 21001 y contribuir a la mejora continua de la educación en la institución o las instituciones que deseen asumir este reto.

---

**Fuentes** Para el desarrollo del proyecto se hace uso de fuentes primarias (narrativas y consulta de funcionarios y de documentos) y fuentes secundarias para la construcción de las categorías conceptuales que lo fundamentan.

---

**Contenidos** Introducción

---

---

Justificación

Planteamiento del problema

Objetivos

Marco Referencial

Diseño metodológico

Desarrollo

Conclusiones y Recomendaciones

Referencias bibliográficas

---

**Metodología**

El Diseño de Investigación Acción Participativa (IAP) se basa en la colaboración activa entre investigadores y miembros de la comunidad, con el objetivo de abordar problemas sociales de manera conjunta. Este enfoque metodológico permite que los participantes se conviertan en co-investigadores, lo que les otorga un papel activo en la identificación de sus propios problemas y en la búsqueda de soluciones. La IAP se fundamenta en la idea de que el conocimiento se construye a través de la experiencia y la reflexión colectiva

---

**Conclusiones y  
Recomendaciones**

En conclusión, la investigación sobre la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam resalta la necesidad de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones educativas.

---

---

Aunque se identificó un conocimiento básico sobre la norma entre el personal, se hace evidente la necesidad de ofrecer capacitación adicional para potenciar su participación activa en el proceso. Este estudio no solo sienta las bases para la mejora continua de la calidad educativa, sino que también sugiere la importancia de adaptar la norma a contextos específicos de cada institución. La propuesta de un programa de formación continua para docentes es un paso crucial en este camino. Además, la viabilidad del diseño propuesto se extiende a diversas instituciones que buscan la certificación ISO 21001, proporcionando un marco sólido para optimizar procesos y mejorar la calidad de los servicios educativos, involucrando a todas las partes interesadas en este viaje hacia la excelencia.

En definitiva, la investigación ha evidenciado que la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam tiene el potencial de optimizar los procesos educativos y alinear sus objetivos con estándares internacionales. Se lograron los objetivos planteados al analizar la percepción del personal sobre la calidad educativa y las normas aplicables. Los resultados indican un interés por mejorar, pero también señalan la necesidad de un enfoque más estructurado en la capacitación. Este trabajo ofrece un marco conceptual útil para otras instituciones educativas, aunque es fundamental continuar investigando las mejores prácticas para una implementación efectiva de la norma en diversos contextos. "Transformar la educación es posible, pero requiere

---

---

un compromiso colectivo". Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo talleres de sensibilización sobre la norma para toda la comunidad educativa. Además, la comparación de los requisitos de ISO 21001 con los de ISO 9001 ha permitido identificar que, aunque comparten una base común, la primera está específicamente orientada hacia el ámbito educativo, incorporando requisitos adicionales relevantes.

El estudio sobre la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam resalta la necesidad de un enfoque sistemático en la gestión de la calidad educativa. Se lograron los objetivos planteados al identificar las percepciones y conocimientos del personal sobre la calidad educativa. Los hallazgos más relevantes sugieren que, aunque existe un reconocimiento de la importancia de la norma, la falta de capacitación limita su implementación efectiva. Este trabajo no solo contribuye a la discusión sobre la calidad educativa, sino que también evidencia que hay un vasto campo por explorar en cuanto a la personalización de la norma para diferentes realidades educativas. "La educación de calidad es un derecho, y su gestión es una responsabilidad compartida". Por ello, se invita a todos a reflexionar sobre cómo cada miembro de la comunidad educativa puede ser parte de esta transformación. Como acción futura, se sugiere establecer un grupo de trabajo enfocado en la creación de un plan de acción para la implementación de la norma en el Liceo. Además, el análisis de los documentos encontrados en la institución educativa revela que se cuenta con bases sólidas que permiten dicha

---

---

implementación, y el diseño didáctico desarrollado se presenta como una guía muy oportuna en este proceso. Capacitación Continua:

Implementar programas de capacitación y formación para el personal docente y administrativo sobre los requisitos y beneficios de la norma ISO 21001. Esto asegurará que todos los involucrados comprendan la importancia de la certificación y estén alineados con los objetivos de mejora continua.

Desarrollo de un Plan de Implementación: Elaborar un plan detallado que incluya pasos específicos, cronograma y recursos necesarios para la implementación de la norma ISO 21001. Este plan debe ser flexible para adaptarse a las necesidades particulares de cada institución educativa.

Establecimiento de Indicadores de Desempeño: Definir indicadores claros y medibles para evaluar el progreso en la implementación de la norma. Esto permitirá realizar un seguimiento efectivo y ajustar las estrategias según sea necesario para asegurar el cumplimiento de los estándares requeridos.

Evaluación y Retroalimentación Continua: Implementar un sistema de evaluación continua que permita recoger retroalimentación tanto de los docentes como de los estudiantes sobre el diseño didáctico y su efectividad en el aula. Esta información será crucial para realizar ajustes y mejorar el proceso educativo, así como para garantizar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 21001.

---

---

**Referencias**

Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001: 2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista científica Retos de la Ciencia*, 6(13), 1-15.

Decreto 1860 de 1994 [ Ministerio de educación] Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. 5 de agosto de 1994.

Decreto 2260 de 2023 [ Ministerio de educación] Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias. 29 de diciembre del 2023

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación, guía para la comprensión holística de la ciencia.

[https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Hurtado\\_Jacqueline](https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline)

ISO 21001, Sistema 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>

Ley 115 de 1994 Por la cual se expide la ley general de educación.

Febrero 8 de 1994.

Ministerio de Educación Nacional. (2000). Decreto número 088 de 2000: Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones.

Norma Internacional ISO: ISO - About ISO

---

---

Norma técnica Colombiana ISO 9001 cuarta actualización. ISO

9001:2015 - Quality management systems — Requirements

Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P, (2014) "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw Hill Education, México. pp.2-21.

Sepúlveda, K. (2022). Modelo de transición de la Norma ISO 9001: 2015 a la Norma ISO 21001: 2018 enfocada en el sector educativo para los programas en Modalidad Dual de la UNAB (Doctoral disertación, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB).

Zapata, Florencia y Rondán, Vidal. 2016. La Investigación Acción Participativa: Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña. Lima: Instituto de Montaña

---

## Tabla de Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>20</b>
<b>Planteamiento del Problema .....</b>	<b>22</b>
Formulación del problema.....	22
<b>Objetivos .....</b>	<b>24</b>
Objetivo general .....	24
Objetivo específico .....	24
<b>Justificación .....</b>	<b>25</b>
<b>Marco referencial .....</b>	<b>28</b>
Marco conceptual .....	28
<i>Calidad</i> .....	28
<i>Calidad educativa</i> .....	29
<i>Sistema de Gestión de calidad</i> .....	30
<i>Organización</i> .....	31
<i>Parte interesada</i> .....	32
<i>Proceso</i> .....	33
<i>Estudiante</i> .....	33
<i>Beneficiario</i> .....	34
Marco legal .....	36
<i>Norma internacional ISO</i> .....	36
<i>Norma ISO 9001: 2015</i> .....	37
<i>Norma ISO 21001: 2018</i> .....	38
<i>Ministerio de educación</i> .....	40
<i>La Ley 115</i> .....	40
<i>Decreto 1860 de 1994</i> .....	41
<i>Decreto 2269 de 2023</i> .....	41
<i>ICFES</i> .....	42
<i>ISO</i> .....	42
Marco teórico .....	44
El ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA).....	55
<b>Diseño metodológico .....</b>	<b>58</b>
Enfoque de la investigación .....	58
Tipo de la investigación.....	58
Diseño de investigación .....	59
Objeto de estudio .....	62
Procedimiento .....	62
Instrumento .....	63

<b>Resultado y análisis .....</b>	<b>65</b>
Resultados.....	65
Análisis de resultados .....	67
Metodología.....	67
<i>Próximos Pasos.....</i>	<i>94</i>
Análisis documental.....	95
<i>Artículo 1 Procesos y subprocesos del sistema de gestión de calidad.....</i>	<i>95</i>
Artículo 2 diseño y desarrollo de colegios .....	101
<i>Control de cambios.....</i>	<i>101</i>
<i>Colegios Propios .....</i>	<i>102</i>
<b>Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....</b>	<b>104</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>107</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>109</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>110</b>

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Resumen analítico especializado- RAE.....	8
Tabla 2 Análisis cualitativos.....	68
Tabla 3 Análisis de variables sobre procesos del liceo campestre cafam.....	100

## Lista de figuras

Figura 1 Ciclo de la mejora continua (PHVA) .....	56
Figura 2 Investigación acción participativa .....	62
Figura 3 Comparación de perspectivas entre entrevistados .....	73
Figura 4 Intensidad de opiniones sobre diferentes temas. ....	78
Figura 5 Diagrama de red sobre relaciones entre temas y entrevistados .....	84
Figura 6 Grafico de radar entre los entrevistados .....	89
Figura 7 Diagrama de Sankey relación de variables del documento .....	98

## Introducción

La búsqueda incesante por mejorar la excelencia académica ha posicionado la gestión de la calidad educativa como una prioridad global. Ante un mundo laboral cada vez más dinámico y competitivo, las instituciones educativas se enfrentan al desafío de adaptar sus procesos para formar profesionales integrales. En este escenario, la norma ISO 21001:2018 emerge como un referente internacional que ofrece un marco estructurado para la gestión de la calidad en el sector educativo. Sin embargo, su implementación en entornos educativos, especialmente aquellos con poca experiencia en sistemas de gestión formalizados, plantea retos significativos. Como señalan Arrazola y Núñez (2023), la norma ISO 21001:2018 proporciona una guía valiosa para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos educativos, independientemente del tipo de institución. ¿Cómo podemos aprovechar al máximo el potencial de esta norma para garantizar una educación de calidad y preparar a nuestros estudiantes para los desafíos del futuro?

El Liceo Campestre Cafam, ubicado en el sureste de Bogotá, en la localidad de Tunjuelito, barrio Villa Ximena, se destaca por su modelo educativo que enfatiza el bilingüismo, permitiendo que sus egresados posean un buen nivel de inglés. Desde el año 2005, el Liceo pertenece a la caja de Compensación Familiar Cafam, cuyo objetivo es proporcionar educación de alta calidad basada en la formación integral. Este compromiso con la excelencia educativa hace del Liceo Campestre Cafam el escenario ideal para la implementación de la norma ISO 21001:2018.

El presente trabajo de investigación titulado "Propuesta de un diseño didáctico para la implementación de la norma internacional ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam" busca abordar esta problemática mediante el desarrollo de una propuesta didáctica que facilite la

implementación efectiva de la norma ISO 21001 en el contexto de una institución educativa específica. El Liceo Campestre Cafam, una institución con un compromiso establecido hacia la excelencia educativa, se presenta como el escenario ideal para esta investigación. A través de un enfoque que integra teoría y práctica, este estudio pretende no solo adaptar la norma a las necesidades específicas del Liceo, sino también ofrecer un modelo replicable para otras instituciones educativas que busquen mejorar su calidad educativa bajo este estándar internacional.

Esta investigación se fundamenta en la hipótesis de que una intervención didáctica innovadora, diseñada específicamente para el contexto del Liceo Campestre Cafam, puede facilitar la adopción exitosa de la norma ISO 21001:2018, superando las barreras comunes en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas. A través de un enfoque cualitativo, se busca evaluar el impacto de esta propuesta en la mejora de los procesos educativos y, en última instancia, en los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Se espera que los hallazgos de esta investigación proporcionen evidencia empírica sobre la viabilidad y efectividad de integrar la norma ISO 21001:2018 en un entorno educativo real, generando así un modelo replicable para otras instituciones.

## **Planteamiento del Problema**

### **Formulación del problema**

En el contexto educativo actual, la calidad de la enseñanza y el aprendizaje se ha convertido en un foco central para instituciones que buscan no solo cumplir con estándares académicos, sino también mejorar la experiencia educativa de sus estudiantes. El Liceo Campestre Cafam, reconocido por su compromiso con la excelencia educativa, enfrenta el desafío de adaptar sus procesos a normativas internacionales que promueven prácticas educativas de alta calidad. La norma ISO 21001:2018 ofrece un marco específico para sistemas de gestión para organizaciones educativas (SGOE), diseñado para instituciones educativas que desean asegurar y mejorar su calidad de servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede identificar que la Norma ISO 9001: 2015 es una norma de gestión de calidad reconocida internacionalmente que se aplica a cualquier tipo de organización, independientemente del sector al que pertenece. Por tal razón todos los requisitos son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar los productos y servicios suministrados. En cuanto a la Norma ISO 21001: 2018 se puede tomar como una herramienta de gestión que utiliza el lenguaje propio de los profesionales a quienes va dirigida, además maneja los requisitos específicos del servicio prestado a los que se deben dar respuesta por ser procesos propios de las instituciones educativas como lo son: desarrollo de plan de estudios, procesos de admisión o métodos de evaluación.

Como lo menciona Cerruto (2022) “la calidad es un componente agregado de valor en la educación, el mismo que se encuentra legalmente constituido en el corpus de la normativa educativa” (p.1). Teniendo esto en cuenta resulta pertinente que el Liceo Campestre Cafam

pueda aspirar a lo más actual en cuanto a calidad educativa se refiere, ya que como lo mencionó anteriormente Cerruto la calidad y la educación van de la mano para mejorar diferentes estándares dentro de la institución, además estos certificados pueden hacer que la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam no solo representa una oportunidad para mejorar la calidad educativa y satisfacer las necesidades de los estudiantes, sino también para fortalecer la posición competitiva de la institución en el mercado educativo. Al contar con un sistema de gestión de calidad certificado, el Liceo se posiciona como una opción atractiva para nuevos estudiantes y sus familias, al tiempo que garantiza una experiencia educativa de excelencia para toda la comunidad educativa, desde los estudiantes hasta el personal administrativo y docente. Esta investigación busca responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo diseñar una propuesta didáctica que facilite la implementación efectiva de la norma ISO 21001:2018 en el contexto específico del Liceo Campestre Cafam, maximizando su impacto en la calidad educativa y la satisfacción de las partes interesadas?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar un diseño didáctico para la implementación de la ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam, con el fin de mejorar la calidad educativa en la institución.

### **Objetivo específico**

Identificar Los requisitos y directrices establecidos por la norma ISO 21001:2018, centrándose en su aplicabilidad para el Liceo Campestre Cafam

Definir las diferencias y similitudes de las normas 9001 y 21001 para desarrollar el diseño didáctico de tipo tecnológico con el fin de una posible implementación en el Liceo Campestre Cafam

Divulgar el diseño didáctico mediante las TIC (Google Site) para la actualización del sistema de Gestión calidad ISO 21001 del 2018 para el Liceo Campestre Cafam.

## **Justificación**

La calidad educativa, pilar fundamental del éxito de cualquier institución, trasciende los resultados académicos para abarcar el desarrollo integral de los estudiantes. Al implementar la norma ISO 21001:2018, el Liceo Campestre Cafam no solo busca elevar sus estándares de excelencia académica, sino también fortalecer una cultura de mejora continua que beneficie a toda la comunidad educativa. Esta iniciativa permitirá optimizar procesos, fomentar la participación de todos los actores involucrados y garantizar una experiencia educativa enriquecedora y personalizada para cada estudiante.

La propuesta didáctica que se presenta busca facilitar la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam, adaptando sus requisitos a las particularidades de la institución y fomentando una cultura de mejora continua basada en la evidencia. Al hacerlo, se pretende optimizar los procesos educativos, aumentar la transparencia en la gestión y fortalecer el compromiso de toda la comunidad educativa con la calidad. Esta iniciativa permitirá al Liceo Campestre Cafam no solo cumplir con los estándares internacionales, sino también diferenciarse como una institución educativa innovadora y comprometida con la excelencia.

Esta investigación busca contribuir al avance de la gestión de la calidad en el sector educativo, incentivando a las instituciones a adoptar prácticas basadas en estándares internacionales como la ISO 21001:2018. Al mismo tiempo, se pretende estimular la generación de conocimiento en este campo, fomentando la investigación y el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar la calidad educativa.

Así como lo mencionan Arjona-Granados, M, López y Maldonado (2022) citando a Harvey (2018)

Si bien el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) funge como una respuesta a las demandas sociales de responsabilidad e impacto, es evidente que conlleva un compromiso de responsabilidad de todos los participantes en la Institución de Educación Superior (IES). De forma específica, los propósitos de la Gestión de la Calidad contemplan cumplimiento, control, responsabilidad y mejora.

Se plantea una propuesta didáctica sobre la actualización de la norma ISO 9001:2015 a la Norma ISO 21001:2018 teniendo en cuenta Como lo dice Guzmán D (2022) Citando a Sineace (2020)

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” (p.3)

Para colocar en contexto como lo menciona Guzmán (2022) la norma ISO 21001:2018 está establecida por la ISO para implementar un sistema de gestión de calidad concretamente en el ámbito educativo.

Mediante este proyecto se pretende fortalecer el sentido de pertenencia y responsabilidad de toda la comunidad educativa, promoviendo su compromiso activo en la gestión de la calidad y la mejora continua.

Se espera que esta propuesta didáctica sirva como catalizador para que el Liceo Campestre Cafam impulse una mejora continua en sus procesos educativos, consolidando su posición como referente de calidad en el sector. Al implementar las estrategias aquí propuestas,

la institución podrá no solo mantener, sino elevar sus estándares, asegurando una educación de excelencia para sus estudiantes.

## **Marco referencial**

## **Marco conceptual**

### **Calidad**

La calidad no solo implica ser el mejor, sino también cumplir con los estándares establecidos. Este concepto está estrechamente relacionado con las percepciones individuales, las expectativas de los clientes y la comparación con otros productos o servicios similares. La calidad no solo implica cumplir con las exigencias de los clientes, sino también agregar valor y satisfacer las necesidades del mercado.

Así mismo como lo dice López M (2020)

La “calidad” es un concepto polisémico que ha ido evolucionando y esto se evidencia a lo largo de la historia, con una cantidad de hechos en los que el hombre de un modo consciente o no, se ha esforzado en obtener superiores versiones de lo que ha ido construyendo.

Además, la calidad se asocia con la conformidad a estándares o normas específicas, como las ISO, que han sido definidas por la Organización Internacional de Normalización. La calidad, más allá de ser un simple concepto, es un compromiso de adecuación a las necesidades y expectativas de quienes interactúan con un producto o servicio. Este alineamiento se materializa a través del cumplimiento de estándares y normas, como las ISO, que establecen parámetros de referencia. En el ámbito educativo, la calidad implica diseñar y ejecutar procesos que garanticen una educación pertinente y de excelencia, satisfaciendo así las demandas tanto de los estudiantes como de la sociedad en general.

## **Calidad educativa**

La calidad educativa se refiere a la excelencia, efectividad y adecuación del sistema educativo, así como a la capacidad de proporcionar una educación que cumpla con los estándares establecidos y que promueva el desarrollo integral de los estudiantes. Esto implica no sólo la transmisión de conocimientos, sino también la promoción de habilidades, valores, equidad y oportunidades para todos los estudiantes, independientemente de sus circunstancias individuales. La calidad educativa busca garantizar un entorno de aprendizaje óptimo que prepare a los estudiantes para enfrentar los desafíos del futuro y contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

Según Muñoz Y, Castillo I, Martínez (2022) “La calidad educativa es conceptualizada como un nivel avanzado para la realización de objetivos institucionales y está definida por diferentes características tales como: su contribución a la preservación de la cultura y la historia.” (p. 44)

Esta perspectiva resalta la importancia de la educación no solo como un medio para lograr metas institucionales, sino también como un vehículo para preservar y transmitir la riqueza cultural e histórica de una sociedad. En este sentido, la calidad educativa va más allá de simplemente enseñar conocimientos académicos, y abarca el papel fundamental de la educación en la preservación y promoción de la herencia cultural e histórica.

Otra perspectiva de la calidad educativa que es muy válido mencionar según Barreto, Andrade y Aguas (2023) “En términos generales la calidad de educación desde la perspectiva académica supone brindar a los docentes la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades, que, tras ser socializados en el aula de clases, puedan ser aplicados en el diario vivir”. (p. 930)

Es imperativo que los docentes se mantengan actualizados, adquiriendo constantemente nuevos conocimientos y habilidades pedagógicas para responder a las demandas de una sociedad en constante evolución y así contribuir a elevar los estándares de calidad educativa.

### **Sistema de Gestión de calidad**

Un sistema de gestión de calidad es un marco estructurado que guía a las organizaciones hacia la mejora continua de sus procesos. Al establecer normas y procedimientos claros, se asegura que los productos o servicios cumplan con las expectativas de los clientes y los requisitos aplicables. Este enfoque sistemático permite identificar áreas de mejora, optimizar recursos y, en última instancia, fortalecer la competitividad de la organización.

Ya lo menciona Sepúlveda (2022) citando a Toscano Hernández, Quinteros & Morales, (2018) definen el sistema de gestión de calidad como un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Calidad de los productos o servicios suministrados
- Economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones
- Satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas
- Mejora continua de las anteriores particularidades (p.17)

Los SGC se basan en un ciclo de mejora continua que abarca todas las etapas del proceso, desde el diseño y desarrollo hasta la entrega y el servicio. Al gestionar estos procesos de manera sistemática, las organizaciones pueden identificar y eliminar las causas de los problemas, garantizando así la calidad y la satisfacción de los clientes.

La norma ISO 21001:2018 proporciona un marco integral para mejorar la calidad de los servicios educativos, centrandose su atención en diversos conceptos clave que son fundamentales para el funcionamiento efectivo de las organizaciones educativas.

A continuación, se dará a conocer la terminología que usa la norma ISO 21001:2018, enseguida se relacionan algunos para mayor comprensión:

### **Organización**

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (p.14).

La norma ISO 21001:2018 se centra en las organizaciones educativas y establece marco para mejorar la calidad en la prestación de servicios educativos y los resultados de aprendizaje. Según esta norma, una organización se define como cualquier entidad que proporciona educación, ya sea formal o informal, y que utiliza un currículo para desarrollar competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación.

La norma promueve un enfoque basado en procesos que permite gestionar un sistema que contribuye a la eficiencia de la organización para alcanzar los resultados esperados y cumplir con los objetivos planificados. Esto implica que las organizaciones educativas deben comprometerse continuamente con la mejora de la calidad educativa y la satisfacción de las partes interesadas.

En resumen, la ISO 21001:2018 proporciona herramientas y requisitos que permiten a las organizaciones educativas gestionar sus procesos de manera efectiva, asegurando que se atiendan las diversas necesidades de los estudiantes y otros interesados en el ámbito educativo.

## **Parte interesada**

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (p.15)

En el contexto de la norma ISO 21001:2018, las partes interesadas son todas aquellas personas, grupos u organizaciones que pueden influir o verse afectadas por las actividades de una organización educativa. Esto incluye, pero no se limita a:

- Estudiantes: Son los principales beneficiarios de los servicios educativos.
- Padres y tutores: Tienen un interés en la calidad de la educación que reciben sus hijos.
- Personal docente y administrativo: Su compromiso y satisfacción son cruciales para el éxito de la organización.
- Proveedores: Aquellos que suministran recursos y materiales necesarios para la educación.
- Administración pública: Entidades que regulan y financian la educación.
- Mercado laboral: Representa las expectativas de empleabilidad de los graduados.

La norma enfatiza la importancia de comprender las necesidades y expectativas de estas partes interesadas para mejorar la calidad de los servicios educativos y asegurar que se cumplan los objetivos de la organización. Además, se promueve la colaboración y coordinación con estas partes para fomentar un ambiente educativo más efectivo y satisfactorio.

**Proceso**

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas (p.16)

En la norma ISO 21001:2018, los procesos se refieren a actividades interrelacionadas para lograr un resultado específico en la educación. La norma promueve un enfoque basado en procesos, lo que significa que las organizaciones educativas deben identificar, gestionar y mejorar continuamente sus procesos para aumentar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios educativos.

Los procesos incluyen, por ejemplo, la planificación de la enseñanza, la evaluación del aprendizaje, la gestión de recursos y la retroalimentación de las partes interesadas. La norma enfatiza la importancia de alinear estos procesos con la misión y los objetivos de la organización, asegurando que se satisfagan las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas.

Además, la norma sugiere que las organizaciones deben establecer indicadores de gestión para evaluar la eficacia de sus procesos, lo que permite realizar ajustes y mejoras continuas en la calidad educativa ofrecida.

**Estudiante**

Beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo (p.18)

Según la norma ISO 21001:2018, los estudiantes son los destinatarios principales de los servicios educativos proporcionados por las organizaciones educativas. Esta norma abarca todo el ciclo educativo, desde la educación inicial hasta los estudios de posgrado, y se centra en

satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes como parte fundamental del proceso educativo.

La norma enfatiza que las organizaciones deben comprometerse a entender y satisfacer los objetivos de los estudiantes, asegurando que se les brinden los conocimientos y habilidades necesarios para su desarrollo personal y profesional. Además, se reconoce que los estudiantes son una de las partes interesadas clave en el contexto educativo, lo que implica que su retroalimentación y participación son esenciales para la mejora continua de la calidad educativa ofrecida.

### **Beneficiario**

Persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión. (p.18)

Según la norma ISO 21001:2018, los beneficiarios son principalmente las organizaciones educativas y todos los estudiantes que reciben educación a través de estas organizaciones. La norma está diseñada para mejorar la calidad en la prestación de servicios educativos y los resultados de aprendizaje, lo que significa que cualquier organización educativa que utilice un currículo para desarrollar competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación puede beneficiarse de su implementación.

Además, la norma también puede ser útil para organizaciones educativas que operan dentro de otras entidades cuyo enfoque principal no es la educación, como los departamentos de formación en empresas. En este sentido, la norma busca asegurar que todos los involucrados en

el proceso educativo, desde estudiantes hasta personal docente y administrativo, se beneficien de un sistema de gestión educativa eficaz y de calidad.

## Marco legal

### Norma internacional ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO), a veces conocida como International Standard ISO, es una organización mundial creada en 1946 y formada por más de 150 naciones. Su sede se encuentra en Ginebra (Suiza). El objetivo de la Organización Internacional de Normalización (ISO) es producir y promover normas uniformes en todo el mundo. Este objetivo se logra a través del trabajo de Comités y Subcomités Técnicos, así como de grupos de trabajo. Las normas ISO abarcan una amplia variedad de ámbitos, entre los que se incluyen la gestión de la calidad (como ISO 9001) y la gestión medioambiental (ISO 14001), así como la responsabilidad social (ISO 26000) y la seguridad de la información (ISO 27001). Estas normas están ampliamente reconocidas como estándares de excelencia en una gran variedad de industrias y sectores, y dotan a las organizaciones de reglas y reglamentos que pueden ayudarles a mejorar la calidad, eficiencia y seguridad de sus operaciones, bienes y servicios.

Así como lo manifiesta Carriel. R.et al. (2018) citando a ISO (2011).

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la estandarización
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.

Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización (p.630).

Para reforzar lo anterior se puede mencionar que según Alexander (2018). La ISO 21001:2018, es un sistema de gestión, basado en el ISO 9001, y alineado con otros sistemas de gestión, a través de la aplicación de una estructura de alto nivel. La ISO 21001: 2018, se enfatiza en la interacción entre una organización educativa, el educando, clientes y otras partes interesadas relevantes. La ISO 21001:2018, plantea requerimientos para un sistema de gestión para organizaciones educativas, cuando la organización debe Demostrar su habilidad para consistentemente proveer, compartir y facilitar la construcción de conocimiento a los educandos, tratando de cumplir con aspectos legales, contractuales y/o regulatorios. A su vez también velar por el aumento de la satisfacción de los educandos, otros clientes y personas a través de la aplicación eficaz de su SGOE (Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas), Según el autor en su texto todos estos requerimientos de la ISO 21001:2018 son “genéricos” y que su objetivo sea aplicable a todas las instituciones educativas.

### **Norma ISO 9001: 2015**

La norma mundial para la gestión de la calidad conocida como ISO 9001:2015 goza de una amplia aceptación. Mediante la aplicación de esta norma, empresas de todos los tamaños y sectores pueden mejorar su rendimiento, cumplir los requisitos de sus clientes y demostrar su dedicación a la calidad. Un sistema de gestión de la calidad (SGC) puede establecerse, implantarse, mantenerse y mejorarse continuamente gracias a sus requisitos, que describen cómo hacerlo. Hay más de un millón de certificaciones concedidas a organizaciones de 189 países diferentes, lo que convierte a la ISO 9001 en la norma de gestión de la calidad más utilizada en todo el mundo. En la familia de normas conocidas como ISO 9000, es la única norma que puede certificarse, pero la certificación no es obligatoria. La norma más esencial es la ISO 9001:2015,

que especifica las normas básicas para un Sistema de Gestión de la Calidad eficaz. Esto la convierte en la especificación más importante. La estructura de esta norma consta de diez capítulos o partes, y la información sobre los requisitos se proporciona entre los capítulos cuatro y diez. Con el fin de hacerla más inter-operable con otros sistemas de gestión, la estructura de la norma ISO 9001:2015 incorpora dos normas adicionales y se adhiere al marco común que proporciona el Anexo SL (Estructura de Alto Nivel). La norma ISO 9001:2015 anima a las empresas a mejorar continuamente sus operaciones y hace hincapié en el uso de un enfoque basado en procesos.

Siguiendo la línea Sepúlveda. K (2022) “en cualquier tipo de organización, es una norma de primer nivel, empleo un enfoque a procesos del ciclo: Planear – Hacer – Verificar y un pensamiento basado en riesgos.” (p.23) Reforzando lo teórico que se ha mencionado anteriormente, la norma ISO 9001:2015 es una norma que se aplica principalmente en empresas que brindan un servicio en general.

### **Norma ISO 21001: 2018**

Los sistemas de gestión para instituciones educativas son el principal énfasis de la norma ISO 21001:2018 de la Organización Internacional de Normalización (ISO), que se publicó en 2018. El propósito de esta norma es proporcionar a las instituciones educativas, como escuelas, colegios, universidades y otros proveedores de servicios educativos, un marco que les permita crear, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad. Con el fin de proporcionar un servicio educativo que satisfaga continuamente los requisitos legales y mejore la calidad de la educación, la norma ISO 21001:2018 hace especial hincapié en la

satisfacción de las partes interesadas. Estas partes interesadas incluyen a los estudiantes, el personal educativo, las familias, el mercado laboral y la sociedad en su conjunto.

La implementación de la norma ISO 21001:2018 permite a las instituciones educativas gestionar internamente la calidad de los servicios formativos, evaluar el grado en el que se satisfacen las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, y ofrecer un mejor servicio educativo. Esta norma establece estándares específicos de gestión educativa, desempeño profesional, aprendizaje e infraestructura, lo que la hace relevante para las instituciones educativas que buscan mejorar su calidad y eficiencia.

La norma ISO 21001:2018 está enfocada específicamente a las instituciones educativas con el fin de trabajar en los procesos propios tales como pedagógicos y académicos, para garantizar la calidad educativa impartida a los estudiantes.

Así como lo menciona Cerruto M (2022) citando a Almuiña (2017) “La norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018), las cuales acercan 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” (p.2)

Con todo lo mencionado previamente se ve que la norma ISO 21001: es la encargada primordialmente de certificar la calidad educativa en todas las empresas que se dediquen a la formación educativa.

Por otro lado, en Colombia, la calidad educativa ha sido un tema bastante importante, por ello se rige sobre diferentes leyes e instituciones que ayudan a ejercer y brindar una calidad educativa para la sociedad colombiana. Por ello se dará mención y claridad a los diferentes componentes que rigen y certifican la educación en Colombia, las cuales son:

## **Ministerio de educación**

En cuanto al ministerio de educación se puede decir que es el órgano que dicta las normas para instituciones educativas como lo menciona el decreto número 088 del 2000.

El Ministerio de Educación Nacional dirige la educación de conformidad con los preceptos constitucionales; formula y adopta las políticas, planes, programas y proyectos que orientan al sector hacia el cumplimiento de los fines y objetivos de la educación previstos en la ley. Para ello su objetivo es velar por la calidad de la educación, mediante el ejercicio de las funciones de regulación, inspección y evaluación, para lograr la formación moral, espiritual, afectiva, intelectual y física de los colombianos. (p.3)

## **La Ley 115**

Esta ley 115 (1994). Presenta las normas generales para regular la educación en Colombia la cual hace referencia a lo siguiente.

La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público. (p.1).

Teniendo en cuenta lo anterior esta ley da un orden al papel de la educación frente a las necesidades de la sociedad abordando los principios fundamentales del ciudadano como lo es la educación para todos, a su vez define y desarrolla la organización del servicio educativo en su nivel de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media no formal e informal.

**Decreto 1860 de 1994**

Este decreto ordena que todos los residentes del país reciban como mínimo un año de educación preescolar y nueve años de educación básica, garantizando la educación de la sociedad colombiana. Tal como lo dice el decreto 1860 (1994) “Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y universalidad del servicio público de la educación, así como el mejor desarrollo del proceso de formación de los educandos”. (p.1).

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que el decreto 1860 reglamenta los grados mínimos de educación que debe alcanzar el ciudadano colombiano, garantizando la calidad de los servicios educativos en la formación de los educandos.

**Decreto 2269 de 2023**

Un decreto que garantice una educación de calidad para todos, debido a que se rige por el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 para la educación, debe garantizar el derecho a una educación de calidad para todos los colombianos, empezando por el aumento de la cobertura de la educación inicial, teniendo en cuenta la primera infancia, y garantizando la calidad, equidad y pertinencia territorial en las instituciones públicas, avanzando gradualmente hacia la universalización. (p.1).

Este decreto sirvió como referente ya que garantiza que todas las instituciones educativas en Colombia brinden a los niños una educación de la más alta calidad posible y que estas instituciones estén abiertas a todos y cada uno de los estudiantes.

## **ICFES**

La Ley 1324 de 2009 vivifica al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Calidad de la Educación. La entidad conserva su nombre, ICFES, debido a que la mayoría de la población lo asocia con evaluación y calidad educativa.

El Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior (ICFES) se encarga de fortalecer el Sistema de Calidad Educativa, mediante las evaluaciones aplicadas en todos sus niveles, además adelanta investigaciones sobre los factores que inciden en la calidad educativa con la finalidad de obtener información que permita la mejora continua.

Así como lo dice Albornoz. D. En Colombia, la entidad encargada de asumir el tema evaluativo es el Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior (ICFES), el cual desde 1968, ha venido encargándose de estos temas. (p.51)

La Ley 1324 de 2009 le dio vida al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Calidad de la Educación. La entidad conserva su nombre, ICFES, debido a que la mayoría de la población lo asocia con evaluación y calidad educativa.

Por lo cual según Quiñones (2024) citando a Malpica (2012). El enfoque del ICFES extiende una invitación a que cada institución educativa use los resultados de las pruebas SABER para evidenciar y analizar los avances y de allí organizar unas oportunidades de mejora y de igual manera se apropien de la toma de decisiones en sus planes de mejoramiento para los siguientes años. P.1409

## **ISO**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es un conjunto de normas reconocidas a escala mundial. Estas normas se elaboraron con la intención de ayudar a las

empresas a gestionar, prestar servicios y desarrollar productos que se ajusten a las normas del sector.

## **Marco teórico**

La calidad de la educación ha surgido como un foco principal para las instituciones educativas en un mundo cada vez más globalizado y competitivo. En este entorno, la norma internacional ISO 21001:2018 surge como un importante marco de referencia para la administración de las instituciones educativas. El objetivo de este marco es mejorar la calidad del aprendizaje, así como la satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas. El propósito de esta norma es ofrecer orientación para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión que esté alineado con los requisitos de los alumnos y promueva un entorno que sea eficaz y sostenible para el aprendizaje.

El diseño didáctico, entendido como el proceso de planificación y estructuración de las experiencias de aprendizaje, resulta ser una herramienta clave para la implementación efectiva de la norma ISO 21001:2018 en las instituciones educativas. A través de un enfoque centrado en el estudiante, el diseño didáctico permite adaptar las metodologías y recursos educativos a las características y necesidades de los aprendices, promoviendo así una educación más inclusiva y de calidad.

Este marco teórico, se investigó los principios fundamentales de la norma ISO 21001:2018 y la importancia de estos conceptos para la mejora de la calidad educativa. La relevancia de un enfoque colaborativo y reflexivo para la formación del profesorado y la gestión institucional se pondrá de relieve a través del análisis de varias técnicas de diseño instruccional que pueden apoyar la incorporación de esta norma en las prácticas educativas. Además, el análisis se centrará en los múltiples enfoques del diseño instruccional. El propósito de este estudio es hacer una contribución a la creación de un modelo didáctico que no sólo satisfaga los

estándares mundiales, sino que también atienda los requerimientos particulares de los estudiantes y del entorno educativo en el que se implemente.

Este trabajo se fundamenta en la premisa de que la calidad educativa no es solo una cuestión de cumplimiento normativo, sino un compromiso con la formación integral de los estudiantes, la innovación pedagógica y el desarrollo sostenible de las instituciones educativas.

Teniendo en cuenta lo dicho con anterioridad, a continuación, se relacionan los referentes teóricos que resaltan en la norma ISO 21001: 2018 internacionalmente.

En cuanto a la aplicación de la ISO 21001:2018 en el contexto de los programas de postgrado de la Universidad de La Habana, los teóricos Breña, Almaguer y Bonilla (2024) lo señalan en su trabajo titulado «Implementación de la ISO 21001:2018 en programas académicos de postgrado.» También abordan la ejecución de este marco. Estas personas se preocupan principalmente por la forma en que esta norma ofrece una estructura para el establecimiento de un sistema de gestión para las organizaciones educativas con el fin de garantizar la calidad de los servicios de formación académica.

La importancia de la calidad educativa también puede observarse en Eslovenia, donde Girmanová (2022) afirma que para que una institución educativa pueda optar a certificaciones de calidad educativa, siempre debe tener en cuenta a la comunidad educativa, que incluye tanto a los profesores como a los administradores, además de a los estudiantes. Además, a la hora de solicitar la certificación de la norma ISO 21001 de 2018, se exige a los administradores que tengan bien especificadas las delegaciones. Este es un componente esencial para que la institución educativa pueda optar a certificaciones de calidad educativa. Adicionalmente, hace

referencia a un aspecto vital, y es que, para seguir garantizando la calidad, es necesario brindar la mejor retroalimentación posible en todo momento. (p.465).

Dando más fuerza sobre la importancia de las normas ISO a nivel internacional, actualmente la adquisición y el alcance que estas tienen para certificar las instituciones educativas dan un amplio apoyo a la misma como lo menciona Bernal (2024) “El propósito y el alcance de la norma ISO 21001 es apoyar a las organizaciones educativas en la adquisición y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes y otros beneficiarios, mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación” (p.12).

Otro teórico importante que se tomó de referencia a Córdova (2024) concretamente en México, donde menciona que la ISO 21001:2018 tiene como objetivo principal sustituir los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas que posean la ISO 9001:2015. Si bien también menciona que la ISO 21001:2018 es de gran utilidad para mejorar la calidad educativa en las instituciones siempre existen ciertas complicaciones al momento de implementarla. (p.164).

Para tener una base teórica más completa también se indagó a nivel latinoamericano donde se puede encontrar diferentes propuestas, conceptos y teorías sobre la calidad educativa y la aplicación de la norma ISO 21001:2018 en diferentes ámbitos de la educación ya sea educación básica o educación superior con el fin de brindar diferentes perspectivas sobre la normativa ISO en diferentes instituciones latinoamericanas donde mencionan lo que tiene en cuenta esta normativa que es relativamente nueva. De acuerdo con lo anterior se hablarán de algunos teóricos latinoamericanos con sus respectivas investigaciones que ayudaron dando pie a esta investigación.

Para los autores Ruiz, Ruiz, Sánchez, Cáceres y Mathios (2024) del texto se propone un modelo de gestión académica basado en la norma ISO 21001:2018, para mejorar la calidad educativa en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. La investigación se centra en identificar problemas y brechas en la gestión educativa y propone un proceso de cambio que busca obtener resultados positivos en la calidad de la educación. Se desarrolla en un contexto donde se busca optimizar los procesos educativos y administrativos, involucrando a gestores, docentes y estudiantes en la evaluación y mejora continua de la calidad educativa.

Los autores también destacan la importancia de la norma ISO 21001:2018 como un marco para la mejora continua en la educación, enfatizando la necesidad de un enfoque sistemático en la gestión académica para lograr una educación de calidad.

Otro autor a nivel latinoamericano es González (2022) donde desarrolla una tesis denominada “Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001:2018 orientada a la educación básica regular en el Perú”. Donde destaca la importancia de la gestión educativa de calidad y cómo la implementación de estándares internacionales puede contribuir a mejorar los procesos y resultados en las instituciones educativas. Se discuten temas como la necesidad de preservar recursos y espacios habitables en el contexto de la industrialización y el impacto socioambiental, así como la formación integral de los estudiantes a través de propuestas pedagógicas actuales.

Siguiendo la misma línea del autor la Educación Básica Regular (EBR) en Perú enfrenta diversos desafíos que requieren una atención especial. La implementación de sistemas de gestión en este nivel educativo no solo es necesaria, sino urgente, para abordar las deficiencias existentes

y aprovechar las oportunidades de mejora. La norma ISO 21001:2018 ofrece directrices específicas que pueden ser adaptadas a las particularidades del contexto peruano, facilitando así la creación de un entorno educativo más eficiente y efectivo.

Algo más que se puede decir es que los teóricos latinoamericanos son bastante importantes para tener en cuenta en la región del Perú, específicamente Miranda (2023). La norma ISO 21001:2018 define los requisitos de un sistema de gestión que ayudará a las instituciones educativas, independientemente del nivel de estudios, ya sea primaria, secundaria o superior en todos sus niveles, a satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus estudiantes y otras partes interesadas como padres de familia y docentes. (p.9).

Asimismo, según Mosquera (2018) la calidad educativa en Colombia se relaciona con los sistemas de gestión de varias maneras clave:

1. Implementación de Políticas Educativas: Los sistemas de gestión en el ámbito educativo son responsables de la implementación de políticas que buscan mejorar la calidad de la educación. Estas políticas deben estar alineadas con los objetivos de calidad y deben ser evaluadas constantemente para asegurar su efectividad. La gestión adecuada de estas políticas es crucial para abordar las desigualdades y mejorar los resultados educativos en las instituciones. (p.12)
2. Evaluación y Rendimiento: Los sistemas de gestión incluyen procesos de evaluación que permiten medir el rendimiento de las instituciones educativas. Estas evaluaciones, que pueden incluir pruebas estandarizadas, son herramientas que ayudan a identificar áreas de mejora y a establecer estándares de calidad. Sin embargo, es importante que estas evaluaciones no se limiten

a aspectos académicos, sino que también consideren factores contextuales y de infraestructura que afectan el aprendizaje (p.9, 12).

3. Recursos y Capacitación: La gestión educativa también implica la asignación y uso eficiente de recursos. La calidad educativa se ve afectada por la disponibilidad de recursos materiales y humanos, así como por la capacitación continua de los docentes. Un sistema de gestión efectivo debe garantizar que los recursos se distribuyan equitativamente y que los docentes reciban la formación necesaria para mejorar su práctica pedagógica (p. 6).

4. Participación de la Comunidad: Un sistema de gestión que fomente la participación de todos los actores involucrados en el proceso educativo (estudiantes, padres, docentes y comunidad) puede contribuir a una mejor calidad educativa. La inclusión de diversas perspectivas en la toma de decisiones permite que las políticas y prácticas educativas sean más relevantes y efectivas (p. 4).

5. Monitoreo y Retroalimentación: La calidad educativa también depende de un sistema de gestión que incluya mecanismos de monitoreo y retroalimentación. Esto permite realizar ajustes en tiempo real y responder a las necesidades cambiantes de los estudiantes y las instituciones. La retroalimentación constante es esencial para el desarrollo de un entorno educativo que promueva la mejora continua (p.12).

En resumen, la calidad educativa en Colombia está intrínsecamente relacionada con la efectividad de los sistemas de gestión, que deben ser capaces de implementar políticas adecuadas, evaluar el rendimiento, asignar recursos de manera equitativa, fomentar la participación comunitaria y establecer mecanismos de monitoreo y retroalimentación.

Por ello se ve que a nivel internacional el tema de poder obtener esta certificación es bastante importante debido a que ofrece diferentes herramientas y directrices para que abarquen toda la calidad en las instituciones educativas.

En el ámbito de la educación, el análisis de diversas perspectivas teóricas es fundamental para sustentar la investigación y fortalecer la propuesta de diseño didáctico en consonancia con la norma ISO 21001:2018. Varios autores nacionales han abordado la importancia de la calidad educativa y la implementación de estándares internacionales, aportando valiosos argumentos que respaldan la necesidad de transformar las prácticas pedagógicas en nuestras instituciones. A través de sus estudios y reflexiones, estos especialistas enfatizan la relevancia de un enfoque sistemático y centrado en el estudiante, así como la integración de metodologías innovadoras que promuevan un aprendizaje significativo. A continuación, se presentarán las opiniones de dichos autores, quienes contribuyen a la fundamentación teórica de esta tesis y refuerzan la urgencia de adoptar un modelo educativo que garantice la excelencia en la enseñanza y el aprendizaje.

Escudero Jaimes et al., (2023) señala que las normas ISO en el contexto educativo destacan una alta variabilidad en la cantidad de estudios y análisis realizados sobre las diferentes normas. En particular, se observa que:

1. **ISO 9001** es la norma más estudiada y analizada, lo que refleja su amplia aplicación y reconocimiento en diversos sectores, incluyendo la educación.
2. **ISO 21001**, que es específica para organizaciones educativas, tiene una menor cantidad de artículos publicados debido a su reciente creación en 2018, lo que indica que aún hay un camino por recorrer en su implementación y estudio en el ámbito educativo (p.2).

3. La producción literaria sobre **ISO 14001** y **ISO 45001** es también limitada en el contexto educativo, lo que sugiere que hay menos investigaciones sobre la gestión ambiental y la seguridad y salud en el trabajo en instituciones educativas (p.12).

Estos hallazgos subrayan la necesidad de fomentar más investigaciones y estudios sobre la implementación de estas normas en el sector educativo, especialmente en lo que respecta a la ISO 21001 y la ISO 14001, para mejorar la calidad y la gestión en las instituciones educativas (p.12).

Según Vásquez (2023), la norma ISO 21001:2019 ofrece un marco que puede utilizarse para la implantación de un sistema de gestión en las organizaciones educativas (organizaciones socialmente responsables). El objetivo de la norma es mejorar la capacidad de las instituciones educativas para cumplir los objetivos de las partes interesadas. Esto incluye la provisión de una educación excelente que sea inclusiva y equitativa, lo cual es esencial para el entorno en el que se pretende utilizar.

Ya con la información brindada por los teóricos internacionales, latinoamericanos y nacionales también se tienen que tener en cuenta los teóricos regionales concretamente en la región Andina donde hay ciertos teóricos que aportan en esta investigación para abarcar más conocimiento con sus investigaciones sobre esta norma y sus características con el fin de fundamentar más esta investigación para ello se puede mencionar la parte de Cundinamarca en donde el teórico Baracaldo (2024) que la Norma ISO 9001 de 2015, que actualmente sigue el Instituto Salesiano San José, es considerada más empresarial y que el ideal sería adoptar la Norma ISO 21001 de 2018, que está específicamente diseñada para el ámbito educativo. Esta

norma se centra en la gestión de organizaciones educativas y busca mejorar la calidad de la educación a través de un enfoque más adecuado a las necesidades del sector educativo.

El directivo entrevistado en el documento señala que la ISO 21001 permitiría una mejor alineación entre el modelo educativo de la institución y los procesos de gestión de calidad, facilitando una planificación más clara y concisa, así como la implementación de acciones de mejora basadas en resultados específicos.

Otros teóricos regionales que en el cual se tomó como referencia Hernández, García y Polonia (2021)

Las instituciones de educación superior en Colombia se ven en la necesidad de conseguir la acreditación, no solo por el prestigio, sino también en aras de la credibilidad y los beneficios subsecuentes como avances en materia de formación de docente en maestría y doctorado, movilidad de los estudiantes y fortalecimiento de las competencias profesionales a nivel mundial, estandarización de programas y favorecimiento de tratados internacionales en educación y la calidad en términos académicos, entre otros. (p.5)

Los teóricos dan una vista a los beneficios una vez se adquiere la certificación con ISO 21001:2018 dan muchos beneficios y se abarca lo que involucra a toda la comunidad educativa desde avance en las competencias de los docentes hasta favorecimientos a tratados internacionales.

Se puede ver que la necesidad de diseñar una propuesta didáctica sobre el sistema de gestión de calidad en el Liceo Campestre Cafam debido a que esto ayudaría a que tenga un estatus bastante alto como lo menciona Ore (2022).

Se desprende que la ISO 21001: 2018 es un estándar internacional alienado a la norma ISO 9001:2015, esta norma ofrece las herramientas y requisitos necesarios, buscando la calidad en la educación de la entidad educativa como de todas las áreas que integran, en el que se beneficia todos los colaboradores internos y externos, así como estudiantes, padres de familia, sus alianzas y otros. (p. 31)

Teniendo en cuenta lo anterior la norma ISO 21001:2018 parte de la norma ISO 9001:2015 solo que ya entra en un campo especializado que es el de la educación, por ello cambia ciertos procesos e integran otros como lo menciona el autor tomando en cuenta a los colaboradores y estudiantes como fuente fundamental para que se pueda diseñar la propuesta didáctica.

Continuando con la idea de que la norma ISO 21001:2018 es una norma para organizaciones educativas, pero está basada en la norma ISO 9001:2015, el autor Vásquez M (2023) afirma que la norma ISO 21001 consta de 44 puntos que incluye la norma. Estos puntos incluyen el servicio educativo, la organización, las partes interesadas, el seguimiento, las acciones de mejora, entre otros. De los 44 elementos que se presentaron en su investigación, 31 de ellos están incluidos en la norma ISO 9001:2015. Como se señaló anteriormente, esta norma está destinada a cualquier tipo de empresa que quiera orientarse en la alta calidad del servicio que se ofrece. En consecuencia, en vista de que el Liceo Campestre Cafam posee la norma mencionada, es prioritario el desarrollo de una propuesta didáctica de actualización del sistema de calidad. Esto debido a que el programa ya está centrado en procesos educativos y no en una temática genérica.

Los puntos a favor de la norma ISO 21001:2018 como lo menciona el teórico Quimi (2019) es que ya no se busca la satisfacción de un cliente si no que ya la norma se centra en la satisfacción del estudiante, desde parámetros como apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, independientemente del tipo, tamaño o método de entrega. Se evidencia que en la ISO 21001 ya no se refieren a clientes sino a la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios, así como de otras partes interesadas garantizando la educación y el aprendizaje que adquiera, por medio de procesos propios, todo con el fin de garantizar una calidad educativa acorde a los parámetros establecidos por la norma.

Siguiendo con lo anterior el mismo autor plantea

Todos los requisitos de ISO 21001: 2018 son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización que utiliza un plan de estudios para apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, independientemente del tipo, tamaño o método de entrega. (p.282)

En cuenta lo anterior, se identifica que la norma ISO 21001:2018 tiene 44 requerimientos de los que 31 exige la ISO 9001:2015, por consiguiente, la transición es sencilla si la institución cuenta con la norma ISO 9001:2015, ya que parte de esta es fundamental para desarrollar la propuesta didáctica. se tiene en su gran mayoría un amplio avance de este para poder desarrollarla con una base firme y concisa.

En relación con la terminología que usa la norma ISO 21001:2018 a continuación se relacionan algunos para mayor comprensión:

### **El ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA)**

— **Planificar:** Además de identificar y abordar los posibles riesgos y oportunidades, es necesario determinar los objetivos del sistema y sus procedimientos, así como los recursos necesarios para lograr resultados que cumplan las expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, así como las políticas de la organización.

— **Hacer:** implementar lo planificado.

— **Verificar:** Es necesario determinar los objetivos del sistema y sus procedimientos, así como los recursos necesarios para lograr resultados que satisfagan las expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, así como las políticas de la organización. Todo ello, además de identificar y abordar los posibles riesgos y oportunidades.

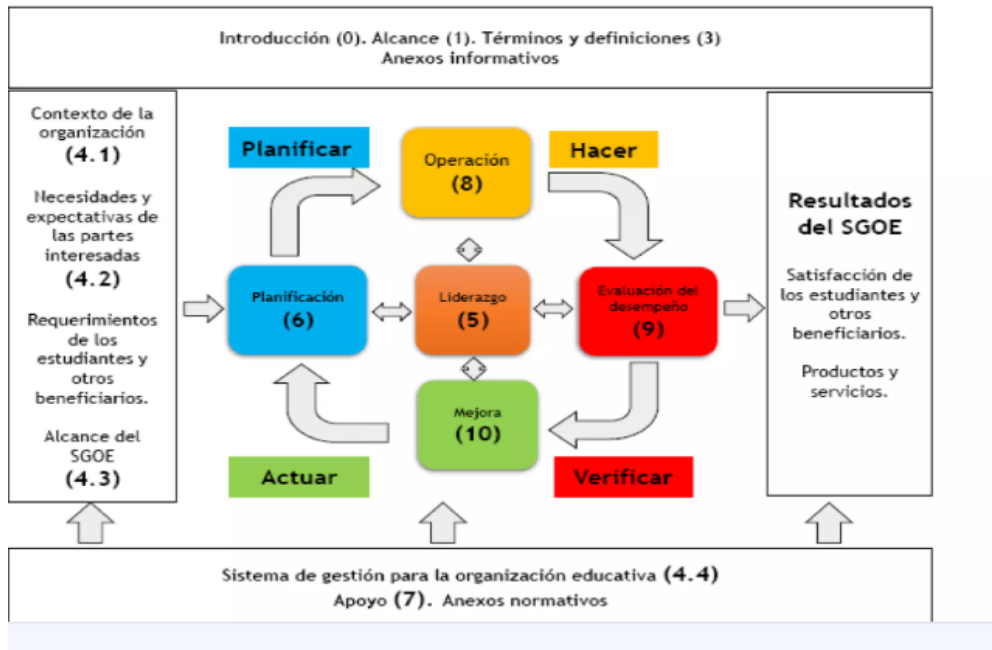
— **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (p.11)

Con relación a lo anterior se logra evidenciar que la ISO 21001:2018 se rige más a los procesos propios de las organizaciones educativas permitiendo avanzar en la búsqueda de la calidad educativa.

Así como lo expone Arjona et al. (2022, p.273) La norma resalta la atención en la satisfacción de estudiantes en el aprendizaje mientras que la norma ISO 9001 se enfoca en la satisfacción de clientes en el servicio. La relación con las partes interesadas define su actuación hacia la comunidad educativa, adicional a la responsabilidad social en su proyección al futuro.

Teniendo en cuenta esta información podemos evidenciar los beneficios para las organizaciones el hecho de aplicar la norma ISO 21001:2018.

Figura 1 Ciclo de la mejora continua (PHVA)



Tomado de: (Szarfman, 2019)

Si ven la imagen explica todo el ciclo PHVA donde se relaciona perfectamente con las normas internacionales ISO como lo menciona Quiroga, Mojica (2022) donde en su investigación hace una relación entre el ciclo y el sistema de gestión de calidad donde aplicó una herramienta para medir el nivel de eficacia de los procesos a partir del ciclo PHVA, tomando en cuenta los criterios normativos de los diferentes documentos ISO dio una retroalimentación muy positiva en cuanto a la profundidad para examinar el SGC de la organización.

En relación con el hecho de que el Liceo Campestre Cafam pertenece o se encuentra dentro de otra organización mayor y su actividad principal no es la educación, es importante aplicar la norma ISO 21001:2018 - Sistema de gestión para organizaciones educativas; así lo corrobora Quimi cuando afirma «Puede aplicarse a organizaciones educativas dentro de

organizaciones mayores cuya actividad principal no es la educación, como los departamentos de formación profesional» (2019, p. 282).

En pocas palabras si se quiere trabajar para que la calidad educativa sea una realidad se debe trabajar con las normas que ayudan a dar los pasos certeros para avanzar de manera efectiva y poder alcanzar las metas propuestas.

## **Diseño metodológico**

### **Enfoque de la investigación**

Según Sampieri (2014), el estudio adopta un método cualitativo. Esta estrategia se caracteriza por emplear la recolección y análisis de datos con el fin de refinar las preguntas de investigación o revelar nuevas preguntas durante el proceso de interpretación. (p.7) Teniendo en cuenta que el propósito es construir un plan de diseño didáctico para la aplicación exitosa de la norma internacional ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam, es algo que se debe resaltar ya que la meta es mejorar la gestión de la calidad educativa dentro de la institución. Teniendo en cuenta lo anterior, se utilizarán diversas herramientas para analizar y construir la propuesta didáctica acorde al Liceo Campestre Cafam.

### **Tipo de la investigación**

Es un método de investigación cualitativo, y según Hurtado (2011), la investigación cualitativa se centra en obtener un conocimiento de la realidad social desde el punto de vista de los participantes. para ello se planteó diferentes herramientas acordes a ello primero se optó por hacer entrevista semiestructurada y también se usó otro instrumento el cual es la revisión documental sobre los documentos que contiene el Liceo Campestre Cafam sobre el sistema de gestión de calidad el sistema de calidad ISO 21001. Todo con el fin de poder realizar la propuesta de un diseño didáctico para la actualización del sistema de gestión de calidad.

## Diseño de investigación

IAP, siglas de Diseño de Investigación Acción Participativa, es una metodología de investigación que hace hincapié en el compromiso activo entre académicos y miembros de la comunidad, con el objetivo de abordar colectivamente los problemas sociales. Los participantes tienen la oportunidad de convertirse en coinvestigadores mediante la utilización de esta técnica metodológica, que les proporciona un papel activo en la determinación de sus propios problemas y la localización de respuestas. La IAP se basa en el concepto de que el conocimiento se construye a través de la acumulación de experiencia y la reflexión comunitaria, y ayuda a fomentar una conversación continua entre los muchos actores implicados. Zapata y Rondan (2016)

Según Zapata y Rondan. (2016), la IAP se caracteriza por su ciclo reflexivo, que incluye etapas de planificación, acción, observación y reflexión. Este ciclo permite a las comunidades evaluar el impacto de las acciones implementadas y ajustar las estrategias según sea necesario, fomentando así un aprendizaje continuo y adaptativo. La metodología también enfatiza la importancia de empoderar a los participantes, ayudándoles a desarrollar capacidades que les permitan influir en su entorno y en la toma de decisiones que les afectan directamente. En resumen, la IAP es un enfoque que integra la investigación con la acción social, buscando generar cambios significativos y sostenibles en las comunidades.

Este diseño IAP cuenta con las siguientes etapas:

- Etapa de pre-investigación: Síntomas, demanda y elaboración del proyecto.
- Detección de unos síntomas y realización de una demanda: El desconocimiento de la norma ISO 21001: 2018, necesidad de implementar la norma actual específica para instituciones educativas.

- Planteamiento de la investigación Se revisan los documentos que manejan en el momento y se propone realizar un diseño didáctico para dar a conocer la norma internacional ISO 21001:2018 para la implementación de esta.

- Primera etapa. Diagnóstico. Trabajo de campo. Observación participante.

Entrevistas.

- A partir de la observación directa en donde se identifican las herramientas usadas para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y el manejo de los procesos existentes en el Liceo Campestre Cafam.

- Constitución de la Comisión de Seguimiento; la comisión se conforma por dos investigadores y cuatro miembros de la comunidad educativa.

- Constitución del Grupo de IAP. Este grupo se constituye por dos investigadores y tres miembros de la comunidad educativa

- Introducción de elementos analizadores. Un miembro de la comunidad educativa socializa con los investigadores las herramientas usadas en este proceso de calidad educativa y los diversos documentos que soportan los procesos llevados a cabo.

- Inicio del trabajo de campo, se eligen tres funcionarios de la comunidad educativa para realizar el trabajo de campo el cual se ejecuta con la realización de entrevistas semi estructuradas individuales a los siguientes miembros de la comunidad:

1. Y.M. Quintero, Coordinadora Integral Ciclo.
2. P. D.M. Londoño, Coordinadora de bienestar.
3. S. J. Lizarazo, profesional de bienestar.

- Entrega y discusión del primer informe. En la primera observación se identifica que el Liceo Campestre Cafam cuenta con una plataforma llamada SIGA en la cual se encuentran organizados los procesos y procedimientos para la aplicación de la norma y se evidencian documentos físicos que soportan cada uno de los procesos a realizar.

- Segunda etapa. Programación.

- Análisis de textos y discursos. Se realiza análisis documental de una matriz de diseño y desarrollo junto con documentos de procesos, subprocesos, roles y responsables.

- Entrega y discusión del segundo informe. Los procesos que se llevan a cabo para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015 son muy organizados y responden a las necesidades de la comunidad sin embargo se evidencia desconocimiento de la norma ISO 21001:2018 para poder realizar esta implementación.

- Realización de talleres. Se propone la realización de una página web para informar e instruir a la comunidad sobre los procesos de la ISO 21001:2018.

- Tercera etapa. Conclusiones y propuestas.

- Construcción del Programa de Acción Integral (PAI).

- Elaboración y entrega del informe final. Se realiza entrega y socialización del diseño didáctico para la implementación de la ISO 21001: 2018 en el Liceo Campestre Cafam.

- Etapa post-investigación: Puesta en práctica del PAI y evaluación. Nuevos síntomas.

Con lo realizado en la investigación se ve que el diseño de la propuesta se puede decir que es viable la realización debido a que será una propuesta dirigida no solo al Liceo Campestre Cafam sino también a diferentes instituciones que también deseen obtener esta certificación.

Figura 2 Investigación acción participativa



Fuente: Autoría Propia

La imagen muestra el paso a paso que se hizo en el diseño de investigación teniendo en cuenta las etapas propuestas por Zapata, Florencia, Rondán y Vidal en su texto desde la Pre-investigación hasta la Post-investigación dando pequeños fragmentos con su respectivo proceso.

### Objeto de estudio

El objeto de estudio es la transición de la norma ISO 9001:2015 a la 21001:2018 mediante una propuesta didáctica a través de las TICS

### Procedimiento

En cuanto el procedimiento se eligió a 3 funcionarios del Liceo Campestre Cafam los cuales se encuentran desempeñando los siguientes cargos: Coordinadora de bienestar, Profesional de bienestar y coordinadora Integral Ciclo a quienes se les realizó la entrevista con

un formato de entrevista de tipo Semi estructurada para la recolección de datos, abarcando preguntas sobre el conocimiento de la certificación ISO que la institución posee y también de la ISO que se basa la propuesta didáctica que es sobre la ISO 21001:2018, y como este sería importante tenerlo para cuando el Liceo decida dar el salto a esta nueva certificación.

Por otro lado, también se usó el análisis documental como una herramienta importante para poder recabar información sobre la certificación que tiene el liceo y también con estos documentos como base para diseñar la propuesta didáctica para actualizar el sistema de gestión de calidad en el Liceo.

### **Instrumento**

En cuanto al instrumento de recolección de datos se usaron dos de los cuales son la entrevista semi estructurada y el análisis documental. debido a que según Lopezosa (2020) menciona que la entrevista es un instrumento muy eficaz en gran medida debido a que ayuda a recolectar información para los estudios cualitativos. Existen muchos tipos de entrevistas el cual para esta investigación se usó la semiestructurada, según el mismo autor la característica de la entrevista semi estructurada es que no es tan rígida como lo puede ser una estructurada ya que no cuenta con preguntas fijas pero la diferencia más importante frente a la estructurada es que el entrevistado no está sometido a opciones de respuesta si no que puede responder libremente y el entrevistador puede interactuar y adaptarse a la situación que vaya llevando la entrevista.

En cuanto el análisis documental se hizo el análisis de varios documentos propios del Liceo Campestre Cafam sobre la calidad educativa Según Corona, Almón, Garza (2023) mencionan que al hacer un análisis documental obedece a un proceso que se caracteriza por ser sistemático para indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar información alrededor de un tema. Teniendo en cuenta lo anterior es importante contar con esta herramienta de recolección de datos debido a que da más panorama en el tema del desarrollo de la propuesta didáctica para la implementación de la norma en Liceo Campestre Cafam y en otras instituciones educativas.

## Resultado y análisis

### Resultados

En cuanto a los resultados obtenidos de las dos herramientas de recolección de datos en la entrevista se hizo el siguiente protocolo de entrevista:

- 1) Para esta investigación de tipo cualitativa se utilizó la “entrevista semi estructurada” como herramienta de recolección de datos debido a su amplia flexibilidad para organizar y hacer preguntas con el entrevistado
- 2) Se organizó un protocolo para la realización de la entrevista, el cual encontramos a continuación.

Objetivo: Identificar el conocimiento que tienen los funcionarios en cuanto a calidad educativa y las normas que la rigen.

Buenos días, tardes, noches ¿cómo se encuentra?

1. ¿Cuál es su nombre?
2. Podría describir su rol dentro de la institución y cuánto tiempo ha estado involucrado con el Liceo Campestre Cafam?
3. ¿Qué conocimiento tiene sobre la calidad educativa?
4. ¿Qué procesos hace el Liceo campestre Cafam en cuanto a la calidad educativa?
5. ¿Cuál es su percepción sobre las normas de calidad educativa?
6. Desde su rol ¿cuál es la experiencia con la aplicación de norma ISO 9001:2015?
7. ¿Tiene algún conocimiento que existe una norma específica para las instituciones educativas?

8. ¿Está familiarizado con la norma ISO 21001:2018? ¿Cuál es su comprensión de esta norma?
9. ¿Qué importancia tiene para la institución educativa contar con la certificación de la ISO 9001?
10. ¿Qué importancia tendría que la institución se actualizará a la norma 21001?
11. ¿Qué beneficios puede tener el transitar de la ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 para la institución?
12. ¿Qué oportunidades de mejora cree que la ISO 21001:2018 podría traer a las prácticas educativas?

Para dar cierre a esta entrevista quisiera agradecer su participación donde ha sido de gran ayuda para nuestra investigación, que tenga un buen día muchas gracias.

Otra de las herramientas utilizadas es el análisis documental con los insumos permitidos por el Liceo Campestre Cafam con el fin de dar una base sólida para poder brindar y diseñar la propuesta didáctica para la actualización del sistema de gestión de calidad.

## **Análisis de resultados**

Este informe presenta un análisis cualitativo de las entrevistas realizadas a tres miembros clave del Liceo Campestre Cafam: P. D.M. Londoño (Coordinadora de Bienestar Estudiantil), Y.M. Quintero (Coordinadora Integral de Ciclo), y S. J. Lizarazo (Profesional de Bienestar). Se exploraron sus perspectivas sobre la calidad educativa, la implementación de las normas ISO 9001 e ISO 21001, y los retos percibidos en la transición hacia estos estándares. El objetivo del análisis es identificar patrones y divergencias en sus opiniones, que puedan guiar la mejora de los procesos educativos de la institución.

## **Metodología**

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a los tres participantes. Los datos cualitativos fueron analizados mediante una codificación de los temas principales que emergieron en las respuestas, como la calidad educativa, la satisfacción del cliente, la importancia de las normas ISO, y los recursos necesarios para mejorar los procesos. La información fue visualizada mediante diversos gráficos, incluyendo un mapa de calor, diagramas de red, nubes de palabras, y un gráfico de radar para una comprensión integral.

*Tabla 1 Análisis cualitativos*

<b>Entrevistada</b>	<b>Rol en la Institución</b>	<b>Percepción sobre la Calidad Educativa</b>	<b>Perspectivas sobre Normas ISO</b>	<b>Emociones hacia Implementación de Normas</b>	<b>Retos y Oportunidades de Mejora</b>
<b>Entrevista 1 P.D.M Londoño</b>	Coordinadora de bienestar estudiantil	Calidad educativa como combinación de certificación de procesos y modelo de enseñanza-aprendizaje. Enfoque en satisfacer tanto a padres como estudiantes	ISO 9001 asegura calidad, ISO 21001 es más alineada con el sector educativo. Importancia de la integración de actores.	Optimismo hacia la ISO 21001, aunque reconoce el reto de recursos y cambios estructurales.	Asegurar calidad de manera integral alineando actores (padres, estudiantes, docentes).
<b>Entrevista 2 Y.M. Quintero</b>	Coordinadora integral de ciclo	Calidad educativa vista como organización y eficiencia en los procesos mediante la implementación de la norma ISO 9001.	ISO 9001 es clave para la organización. ISO 21001 enfocada en procesos educativos, pero con retos en implementación.	Perspectiva pragmática. Reconoce los beneficios de ISO 21001 pero también los retos asociados con los recursos.	Recursos necesarios para la transición de ISO 9001 a ISO 21001 y adaptación de procesos.
<b>Entrevista 3 S.J. Lizarazo</b>	Profesional de bienestar	Calidad educativa en términos de acompañamiento psicosocial y desarrollo	ISO 21001 garantiza calidad alineada con los ODS. Enfatiza la responsabilidad social y	ISO 21001 como oportunidad para mejorar calidad de vida de los estudiantes y garantizar alineación con	Oportunidad de mejorar satisfacción y fidelización de estudiantes. Alinear procesos

---

integral de los estudiantes.	credibilidad de la institución.	estándares internacionales.	educativos con necesidades de estudiantes.
---------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	--

---

### Análisis de la tabla

#### 1. Percepción sobre la Calidad Educativa

Entrevista 1 P.M. Londoño entiende la calidad educativa como una combinación de certificación de procesos y un modelo de enseñanza-aprendizaje, enfatizando la satisfacción tanto de los padres como de los estudiantes.

Entrevista 2 Y.M. Quintero se enfoca en la calidad desde una perspectiva de organización y eficiencia, destacando la importancia de la norma ISO 9001 para garantizar un proceso educativo ordenado y eficiente.

Entrevista 3 S.J. Lizarazo tiene una visión más centrada en el acompañamiento psicosocial y el desarrollo integral de los estudiantes, considerando la calidad como una herramienta para mejorar el bienestar general de la comunidad educativa.

Así como lo refiere el Ministerio de Educación Nacional. (2000) en el decreto 088. se infiere que la calidad educativa se relaciona con varios aspectos de los que se hace énfasis en:

Evaluación y divulgación de resultados: Se menciona la importancia de evaluar de manera permanente la prestación del servicio educativo y divulgar sus resultados para mantener informada a la comunidad sobre la calidad de la educación. (p.4)

Cumplimiento de leyes y reglamentos: La calidad educativa también está vinculada al cumplimiento de la ley y de los reglamentos que rigen el sector educativo, lo que implica que la educación debe adherirse a estándares establecidos. (p.4)

Desarrollo de proyectos educativos: Se promueve el desarrollo de proyectos educativos que contribuyan al mejoramiento de la calidad y equidad de la educación, lo que sugiere que la calidad educativa implica la implementación de iniciativas que mejoren el aprendizaje y la enseñanza. (11)

Formación de ciudadanos responsables: La misión de la educación superior incluye la formación de ciudadanos responsables y la generación de conocimiento, lo que también se puede considerar un indicador de calidad educativa. (15)

En resumen, la calidad educativa según el decreto 088 parece estar relacionada con la evaluación continua, el cumplimiento normativo, el desarrollo de proyectos innovadores y la formación integral de los estudiantes.

## 2. Perspectivas sobre Normas ISO (9001 y 21001)

ISO 9001 es percibida por la entrevista 2 Y.M. Quintero como una herramienta fundamental para la organización interna, mientras que la entrevista 1 P.M. Londoño y la entrevista 3 S.J. Lizarazo reconocen su importancia, pero también destacan que la ISO 21001 es más alineada con el sector educativo, permitiendo una mejor integración de los actores involucrados.

La entrevista 3 S.J. Lizarazo destaca la relación entre la ISO 21001 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), señalando que esta norma no solo garantiza la calidad, sino también la responsabilidad social de la institución.

## 3. Emociones y Actitudes hacia la Implementación de Normas

La entrevista 1 P.M. Londoño expresó un enfoque optimista hacia la adopción de la ISO 21001, reconociendo su potencial para mejorar la calidad educativa, pero también los retos que implican los recursos necesarios para su implementación.

La entrevista 2 Y.M. Quintero se mostró cautelosa, destacando que, aunque la norma puede traer beneficios, el proceso de transición requiere una serie de recursos que la institución actualmente no posee.

La entrevista 3 S.J. Lizarazo consideró que la implementación de la ISO 21001 podría ser una oportunidad significativa para garantizar una educación de calidad, promoviendo una mayor alineación con los estándares internacionales y el bienestar de los estudiantes.

#### 4. Retos y Oportunidades de Mejora

La entrevista 1 P.D.M. London resaltó la importancia de asegurar la calidad de manera integral, alineando las expectativas de todos los actores, incluyendo padres, estudiantes, y docentes.

La entrevista 2 Y.M. Quintero mencionó la falta de recursos como el principal obstáculo para la transición hacia la norma ISO 21001, sugiriendo la necesidad de una mejor planificación y asignación de recursos.

La entrevista 3 S.J. Lizarazo sugirió que la norma ISO 21001 podría mejorar la satisfacción y fidelización de los estudiantes al alinear los procesos educativos con sus necesidades.

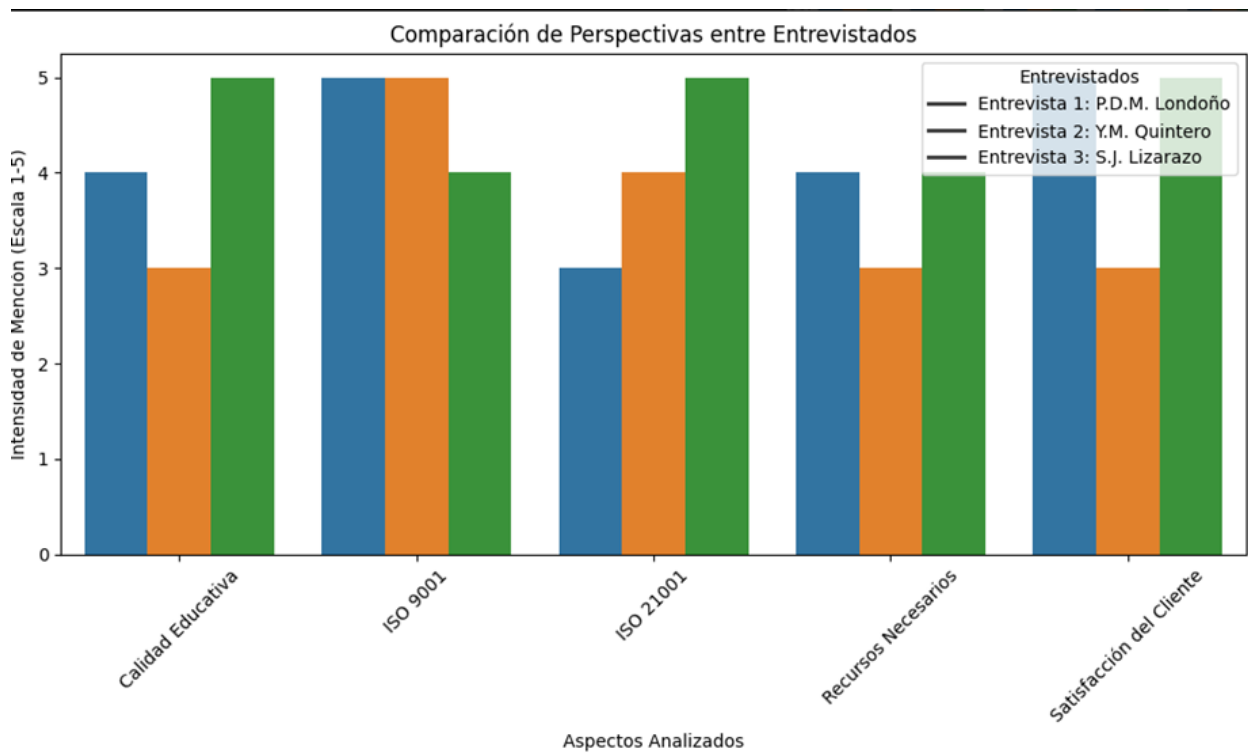
Teniendo en cuenta los aspectos analizados en las entrevistas como lo menciona Vásquez La norma busca mejorar los procesos que se tengan en las instituciones educativas para cumplir

con los requisitos de las partes interesadas, lo que incluye ofrecer una educación de calidad inclusiva y equitativa

#### Visualización de los Resultados

- Se utilizaron gráficos de barras para comparar las perspectivas de las entrevistadas sobre distintos aspectos como calidad educativa y normas ISO.
- Un mapa de calor mostró la intensidad de las opiniones de cada entrevistada sobre diferentes temas, destacando qué aspectos recibieron más énfasis.
- El diagrama de red visualizó las conexiones entre los temas discutidos y las entrevistas, mostrando cómo cada una se relaciona con los aspectos clave del análisis.
- Un gráfico de radar comparó las opiniones de las entrevistadas en diferentes dimensiones, proporcionando una visión integral de sus puntos de vista.

Figura 3 Comparación de perspectivas entre entrevistados



Fuente: Autoría propia

Gráfico de Barras: Compara las perspectivas de las entrevistadas en cuanto a distintos temas, mostrando cómo cada una percibe la calidad educativa, la importancia de las normas ISO, entre otros.

Eje X - Aspectos Analizados:

En el eje horizontal se muestran los distintos aspectos analizados: Calidad Educativa, ISO 9001, ISO 21001, Recursos Necesarios, y Satisfacción del Cliente.

Estos aspectos representan los temas clave que se discutieron durante las entrevistas, y reflejan diferentes dimensiones de la calidad educativa y su gestión.

Eje Y - Intensidad de Mención: El eje vertical muestra la intensidad de mención de cada aspecto por parte de los entrevistados, en una escala de 1 a 5. 1 representa una intensidad muy baja de importancia, mientras que 5 indica un enfoque muy importante según la percepción del entrevistado.

Colores para los Entrevistados:

Cada color en el gráfico de barras representa a un entrevistado:

Azul: Entrevista 1: P.D.M. Londoño.

Naranja: Entrevista 2: Y.M. Quintero.

Verde: Entrevista 3: S.J. Lizarazo.

Estos colores ayudan a identificar visualmente la perspectiva de cada entrevistado sobre cada aspecto.

Análisis de Cada Aspecto

Calidad Educativa:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño (Azul) tiene una alta valoración (4) de la calidad educativa, lo cual refleja su interés en garantizar procesos sólidos que aseguren el bienestar de los estudiantes.

Entrevista 2: Y.M. Quintero (Naranja) da una valoración más moderada de 3, lo cual indica que percibe la calidad como importante, pero no tanto como otros elementos operativos.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo (Verde) también da una alta valoración (5), indicando un fuerte enfoque en el desarrollo integral de los estudiantes como indicador de calidad.

ISO 9001:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño y Entrevista 2: Y.M. Quintero valoran este aspecto con un 5, destacando la importancia de esta norma para organizar y estructurar los procesos educativos.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo le otorga un 4, señalando su alineación con la calidad, pero también la importancia de otros aspectos, como el bienestar.

ISO 21001:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño y Entrevista 3: S.J. Lizarazo valoran esta norma con un 5, subrayando la capacidad de la ISO 21001 para mejorar la alineación de la institución con los objetivos educativos y el bienestar estudiantil.

Entrevista 2: Y.M. Quintero tiene una valoración ligeramente menor de 4, lo que puede indicar una visión algo más práctica respecto a la implementación de esta norma, considerando los desafíos operativos.

Recursos Necesarios:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño y Entrevista 3: S.J. Lizarazo muestran una alta valoración de 4, lo cual sugiere una preocupación compartida sobre la disponibilidad de recursos para implementar cambios y mejoras.

Entrevista 2: Y.M. Quintero muestra una valoración más baja de 3, lo cual podría indicar que percibe la falta de recursos como una barrera importante, pero no necesariamente crítica para avanzar en los procesos.

#### Satisfacción del Cliente:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño y Entrevista 3: S.J. Lizarazo valoran la satisfacción del cliente con un 5, lo cual subraya su enfoque en garantizar que los padres y estudiantes se sientan satisfechos con el servicio educativo.

Entrevista 2: Y.M. Quintero da una valoración de 3, lo cual podría sugerir que prioriza la eficiencia interna y los procesos antes que la percepción externa, aunque reconoce la importancia de la satisfacción.

#### Relación entre los Entrevistados

P.D.M. Londoño y S.J. Lizarazo parecen compartir una perspectiva similar sobre la importancia del bienestar estudiantil y la alineación de la calidad educativa con normas como ISO 21001, dándoles la máxima puntuación.

Y.M. Quintero, en cambio, prioriza más la organización interna y la eficiencia administrativa proporcionada por ISO 9001, pero es más cautelosa con la implementación de normas que requieren recursos adicionales, como ISO 21001.

La similitud entre P.D.M. Londoño y S.J. Lizarazo también se refleja en su valoración del bienestar y satisfacción de los actores involucrados, como padres y estudiantes, mientras que Y.M. Quintero adopta una perspectiva más pragmática y orientada a la gestión operativa.

Con esta relación se puede mencionar a Rodríguez (2024) citando a De la Hoz Freyle et al. (2012) “proponen que la implementación adecuada de un MGC (Modelo de gestión del conocimiento) podría dar soporte a un SGC (sistema de gestión de calidad) basado en normas estandarizadas y con ello disminuir o eliminar algunas dificultades presentadas por estos últimos”. Teniendo en cuenta las perspectivas que tenía Y.M Quintero en priorizar la organización interna y la eficiencia administrativa con la ISO 21001:2018 podrá reducir diferentes procesos que con la 9001:2015 tienen y enfocándose en los procesos educativos y las partes interesadas como lo demuestra P.D.M Londoño y S.J Lizarazo priorizando el bienestar y satisfacción de las partes involucradas que sería la comunidad educativa.

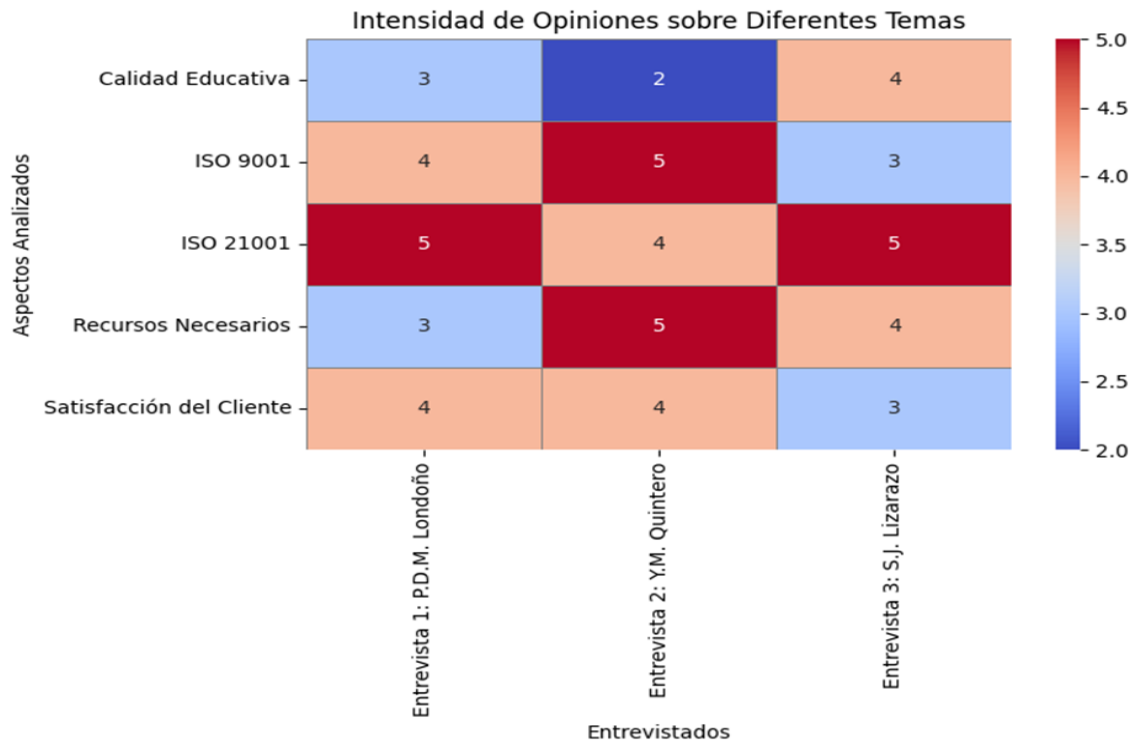
#### Conclusiones del Análisis de la Gráfica

La gráfica nos muestra cómo cada entrevistado valora distintos aspectos de la calidad educativa y el uso de normas ISO en la institución.

Entrevista 1 y 3 (P.D.M. Londoño y S.J. Lizarazo) tienen una visión orientada al bienestar y satisfacción, mientras que Entrevista 2 (Y.M. Quintero) se enfoca más en eficiencia y recursos.

Esto resalta la importancia de considerar múltiples perspectivas al implementar mejoras en la calidad educativa, para así equilibrar tanto los aspectos administrativos como el bienestar y satisfacción de los estudiantes y otros actores educativos.

Figura 4 Intensidad de opiniones sobre diferentes temas.



Fuente: Autoría Propia

Mapa de Calor: Muestra la intensidad de opiniones de cada entrevistada sobre diferentes temas, donde los colores indican la intensidad (más oscuro para más fuerte).

#### Descripción General del Mapa de Calor

El mapa de calor tiene filas que representan los aspectos analizados y columnas que representan cada uno de los entrevistados.

Los valores en el mapa de calor van del 2 al 5, donde:

Azul oscuro (valores más bajos) representa una intensidad menor en la valoración del aspecto.

Rojo oscuro (valores más altos) indica una intensidad alta, es decir, una valoración fuerte o prioritaria de ese aspecto por parte del entrevistado.

Los entrevistados están identificados con nombres codificados para mantener la confidencialidad:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño

Entrevista 2: Y.M. Quintero

Entrevista 3: S.J. Lizarazo

Explicación Paso a Paso de Cada Aspecto

#### 1. Calidad Educativa

P.D.M. Londoño (Entrevista 1): Valoró este aspecto con 3, lo cual indica una importancia media. Para ella, la calidad educativa es relevante, pero no es el aspecto más crítico.

Y.M. Quintero (Entrevista 2): Le asignó una valoración de 2, la más baja entre todos los entrevistados. Esto sugiere que, para ella, la calidad educativa en términos generales no es la prioridad principal en comparación con otros aspectos, como las normas ISO.

S.J. Lizarazo (Entrevista 3): Valoró la calidad educativa con un 4, lo cual refleja que considera que este aspecto tiene una gran relevancia, especialmente desde el punto de vista del bienestar de los estudiantes.

## 2. ISO 9001

P.D.M. Londoño (Entrevista 1): Dio una puntuación de 4, indicando una fuerte preferencia por la organización y estandarización de procesos mediante la norma ISO 9001.

Y.M. Quintero (Entrevista 2): Valoró la ISO 9001 con un 5, lo cual la convierte en el aspecto más importante para ella. Esto demuestra que considera esta norma fundamental para el buen funcionamiento administrativo y educativo de la institución.

S.J. Lizarazo (Entrevista 3): Le asignó una valoración de 3, lo que indica que, aunque reconoce la importancia de ISO 9001, tiene otros aspectos que prioriza más, como el bienestar integral de los estudiantes.

## 3. ISO 21001

P.D.M. Londoño (Entrevista 1): Valoró la ISO 21001 con un 5, lo que sugiere que percibe esta norma como una herramienta crucial para mejorar la alineación educativa con estándares de calidad internacional.

Y.M. Quintero (Entrevista 2): Dio una puntuación de 4, lo que refleja que también considera la ISO 21001 importante, aunque no tanto como la ISO 9001. Esto puede deberse a la percepción de que la implementación de ISO 21001 conlleva desafíos mayores.

S.J. Lizarazo (Entrevista 3): Dio una valoración de 5, destacando que la ISO 21001 está completamente alineada con su visión de mejorar la calidad educativa y el bienestar integral de los estudiantes, especialmente en términos de responsabilidad social.

#### 4. Recursos Necesarios

P.D.M. Londoño (Entrevista 1): Valoró este aspecto con un 3, indicando que, si bien la disponibilidad de recursos es importante, no lo considera un obstáculo crítico, sino más bien un factor moderado para tener en cuenta.

Y.M. Quintero (Entrevista 2): Dio una valoración de 5, lo que sugiere que percibe una falta de recursos como una barrera importante para la implementación de mejoras en la calidad educativa y las normas ISO.

S.J. Lizarazo (Entrevista 3): Asignó un 4 a este aspecto, destacando que los recursos son relevantes y que considera importante tenerlos adecuadamente alineados con los objetivos educativos.

#### 5. Satisfacción del Cliente

P.D.M. Londoño (Entrevista 1): Dio una puntuación de 4, lo cual muestra que considera la satisfacción de los actores educativos (padres y estudiantes) como un pilar importante en la calidad de la institución.

Y.M. Quintero (Entrevista 2): También asignó un 4 a este aspecto, lo cual indica que, aunque valora la satisfacción de los padres y estudiantes, su enfoque sigue estando orientado principalmente hacia la organización interna y el uso de normas.

S.J. Lizarazo (Entrevista 3): Valoró la satisfacción con un 3, lo cual indica que, aunque la satisfacción de los clientes es importante, su enfoque principal está en otros aspectos relacionados con el bienestar directo de los estudiantes.

#### Relaciones entre los Entrevistados

#### Similitudes:

ISO 21001 es valorada como crítica tanto por P.D.M. Londoño como por S.J. Lizarazo, lo que sugiere que ambas perciben esta norma como una herramienta clave para mejorar el alineamiento con los estándares educativos y asegurar el bienestar de los estudiantes.

Y.M. Quintero coincide en valorar de manera alta la ISO 9001 y la disponibilidad de recursos. Su perspectiva está claramente orientada a la eficiencia operativa y la gestión de recursos, mostrando una visión más pragmática.

#### Diferencias:

P.D.M. Londoño y S.J. Lizarazo difieren en la importancia de la calidad educativa. Mientras S.J. Lizarazo considera este aspecto muy importante (con una valoración de 4), P.D.M. Londoño lo percibe con una importancia moderada (3).

Y.M. Quintero tiene una valoración baja en calidad educativa (solo 2), lo cual indica que su enfoque es menos holístico y más técnico, orientado a la gestión y eficiencia de la institución.

#### Conclusión del Análisis del Mapa de Calor

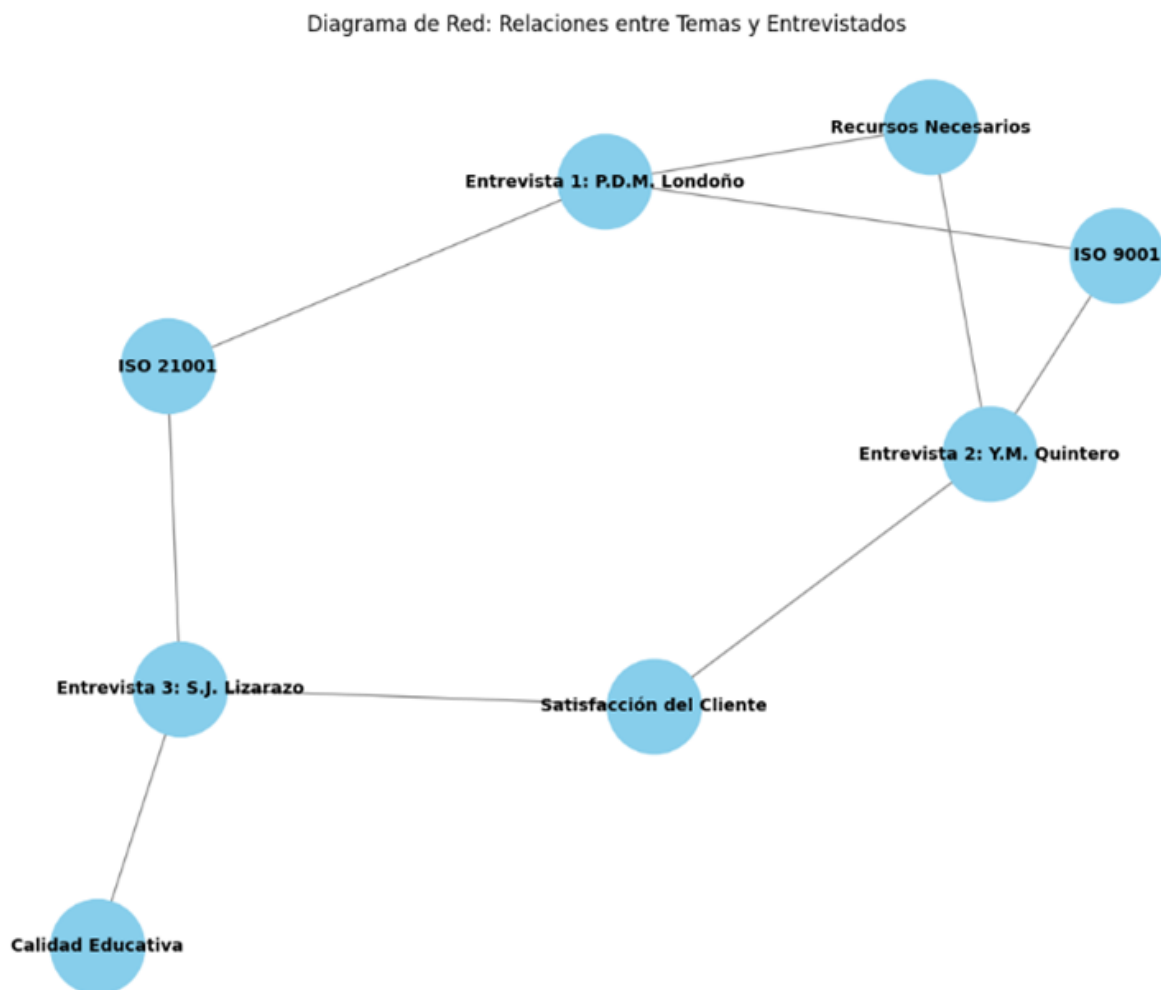
El mapa de calor ofrece una visión clara de la intensidad con la que cada entrevistado valora los diferentes aspectos analizados. Destaca la diversidad de perspectivas:

P.D.M. Londoño y S.J. Lizarazo tienden a valorar altamente aspectos como la ISO 21001 y el bienestar estudiantil, mostrando un enfoque centrado en la alineación con estándares de calidad y el desarrollo integral de los estudiantes.

Y.M. Quintero, en cambio, se enfoca más en la gestión de recursos y en la organización de procesos a través de la ISO 9001, lo cual sugiere un enfoque administrativo más fuerte.

Este análisis resalta la necesidad de encontrar un equilibrio en la implementación de mejoras en la calidad educativa, que abarque tanto la eficiencia administrativa como el bienestar integral de los estudiantes. Los diferentes puntos de vista proporcionados por los entrevistados ofrecen una visión rica y multifacética de cómo mejorar la calidad educativa de manera integral.

Figura 5 Diagrama de red sobre relaciones entre temas y entrevistados



Fuente: Autoría propia

Diagrama de Red: Representa las conexiones entre las entrevistadas y los temas, visualizando cómo cada una está vinculada con diferentes aspectos del análisis.

## Descripción General del Diagrama de Red

Este diagrama de red representa las relaciones entre los entrevistados y los temas clave analizados durante las entrevistas: Calidad Educativa, ISO 9001, ISO 21001, Recursos Necesarios, y Satisfacción del Cliente.

Los nodos representan tanto a los entrevistados como a los temas.

Las líneas que conectan los nodos representan la relación o enfoque que cada entrevistado tiene sobre un tema en particular.

### Nodos Representando a los Entrevistados

Los entrevistados son:

Entrevista 1: P.D.M. Londoño

Entrevista 2: Y.M. Quintero

Entrevista 3: S.J. Lizarazo

Cada nodo se conecta a los temas que cada entrevistado considera importantes. Las líneas muestran cuáles son los aspectos en los que cada entrevistado hace más énfasis.

### Explicación Paso a Paso de Cada Relación

1. Entrevista 1: P.D.M. Londoño

Conexiones con los Temas:

ISO 9001: P.D.M. Londoño considera la norma ISO 9001 como un aspecto importante para organizar y estandarizar los procesos dentro de la institución educativa. Esta conexión

sugiere que, para ella, tener una base sólida de estándares es fundamental para mantener la calidad.

ISO 21001: También tiene una fuerte conexión con ISO 21001, lo cual implica que ve esta norma como una evolución que puede mejorar aún más los procesos educativos y alinear mejor los objetivos de la institución con los estándares internacionales.

Recursos Necesarios: Existe una conexión entre P.D.M. Londoño y Recursos Necesarios, lo cual indica que, para ella, los recursos son una parte clave para llevar a cabo una implementación efectiva de los estándares de calidad.

## 2. Entrevista 2: Y.M. Quintero

Conexiones con los Temas:

ISO 9001: Y.M. Quintero también tiene una conexión fuerte con la norma ISO 9001. Sin embargo, su enfoque es más pragmático, orientado a la mejora de la eficiencia operativa y la estructura organizacional. Ella valora esta norma como una herramienta esencial para asegurar la calidad administrativa.

Recursos Necesarios: Y.M. Quintero da gran importancia a la disponibilidad de recursos, que es clave para implementar las normas y mejorar la calidad. La conexión con este tema indica que, para ella, sin recursos adecuados, la implementación de las normas se torna un desafío.

Satisfacción del Cliente: Ella también tiene una conexión con la Satisfacción del Cliente, indicando que, aunque su enfoque es administrativo, valora la experiencia de padres y estudiantes, reconociendo que la satisfacción es fundamental para la sostenibilidad de la institución.

### 3. Entrevista 3: S.J. Lizarazo

#### Conexiones con los Temas:

Calidad Educativa: S.J. Lizarazo tiene una conexión con Calidad Educativa, indicando que este aspecto está en el centro de su enfoque. Ella ve la calidad desde la perspectiva del acompañamiento psicosocial y el desarrollo integral de los estudiantes, lo cual sugiere un enfoque muy centrado en el bienestar.

ISO 21001: La conexión con la ISO 21001 muestra que S.J. Lizarazo considera esta norma fundamental para asegurar la responsabilidad social y alinear la calidad educativa con objetivos internacionales de sostenibilidad. Esta norma, según su visión, no solo mejora la calidad interna, sino que también conecta la institución con un propósito más amplio.

Satisfacción del Cliente: También tiene una conexión con Satisfacción del Cliente, destacando su interés en que los estudiantes y sus familias estén satisfechos con el servicio que ofrece la institución. Para ella, la satisfacción está muy ligada a un entorno educativo de calidad y bienestar.

#### Relaciones entre los Temas y los Entrevistados

ISO 9001 e ISO 21001: Ambos temas tienen conexiones con P.D.M. Londoño y Y.M. Quintero, pero con enfoques diferentes. P.D.M. Londoño los ve como parte de una evolución integral, mientras que Y.M. Quintero lo ve más desde la perspectiva de la eficiencia administrativa.

Calidad Educativa y Bienestar: S.J. Lizarazo está claramente conectada con Calidad Educativa, mostrando un enfoque en el acompañamiento y desarrollo integral. Para ella, la calidad no es solo administrativa, sino que está ligada al bienestar estudiantil.

Recursos Necesarios: Tanto P.D.M. Londoño como Y.M. Quintero consideran la importancia de los recursos. Esto demuestra una comprensión compartida de que, para mejorar la calidad o implementar estándares como las normas ISO, es fundamental contar con los recursos adecuados.

Satisfacción del Cliente: Y.M. Quintero y S.J. Lizarazo tienen una conexión con este aspecto. Y.M. Quintero lo valora como una medida de éxito administrativo, mientras que S.J. Lizarazo lo ve como un indicador del bienestar y efectividad del entorno educativo.

#### Conclusión del Análisis del Diagrama de Red

Perspectivas Diferenciadas: El diagrama muestra claramente cómo cada entrevistado tiene su propio enfoque único hacia la calidad educativa:

P.D.M. Londoño tiene una perspectiva equilibrada entre la implementación de normas y la necesidad de recursos.

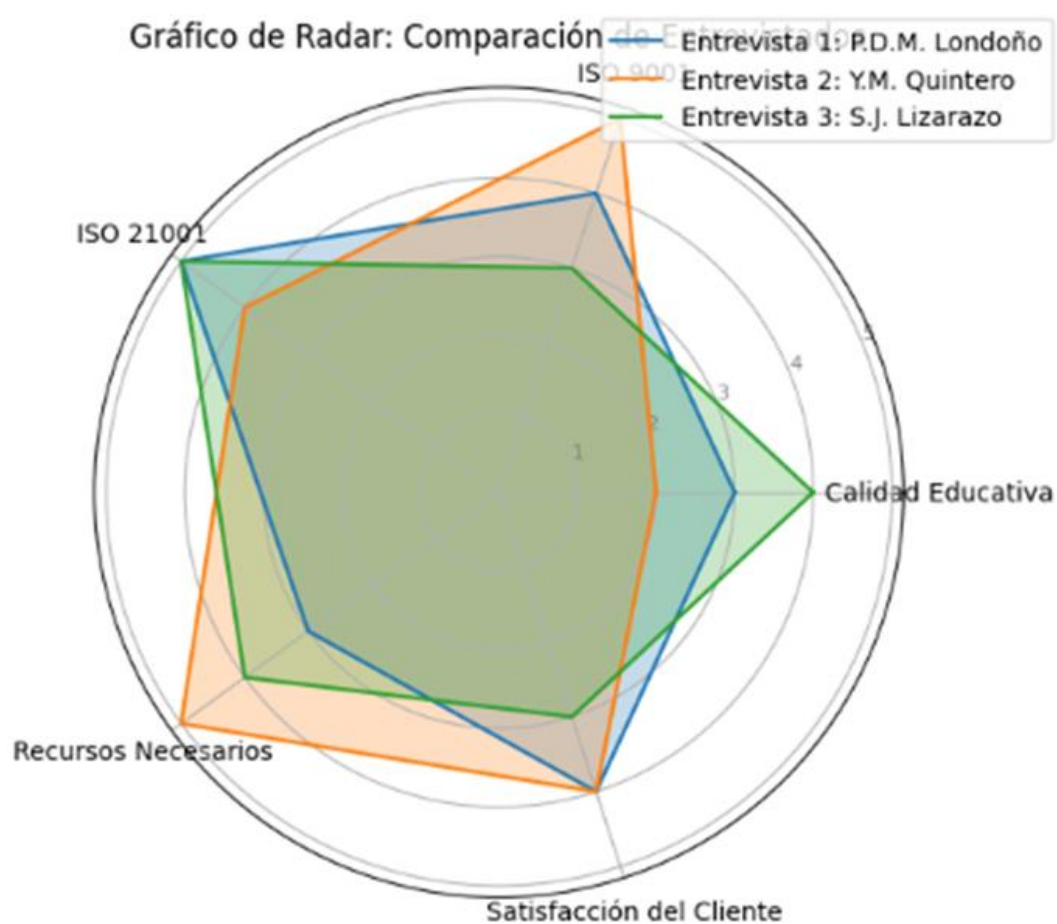
Y.M. Quintero se enfoca más en la organización administrativa y la necesidad de recursos para implementar de manera efectiva los estándares, asegurando también la satisfacción.

S.J. Lizarazo valora profundamente el bienestar de los estudiantes y la satisfacción del cliente, así como la conexión de la calidad educativa con estándares internacionales.

Enfoque Integral para mejorar: El análisis revela la necesidad de un enfoque integral que combine la eficiencia administrativa con el bienestar estudiantil y la satisfacción de todos los actores. Cada perspectiva aporta valor al proceso de mejora continua de la calidad educativa.

Este diagrama de red nos ofrece una forma visual de entender cómo cada entrevistado percibe los temas clave y cómo se relacionan sus enfoques.

Figura 6 Grafico de radar entre los entrevistados



Fuente: Autoría Propia

Gráfico de Radar (Spider Chart): Muestra una comparación integral de las entrevistas a lo largo de distintas dimensiones, visualizando sus puntos fuertes y enfoques.

### Descripción General del Gráfico de Radar

Este gráfico de radar, también conocido como Spider Chart, tiene cinco ejes que representan los aspectos discutidos en las entrevistas:

Calidad Educativa

ISO 9001

ISO 21001

Recursos Necesarios

Satisfacción del Cliente

Los valores de los ejes van de 1 a 5, donde 1 representa la valoración más baja y 5 la más alta.

Cada línea coloreada en el gráfico representa a un entrevistado:

Azul: Entrevista 1: P.D.M. Londoño

Naranja: Entrevista 2: Y.M. Quintero

Verde: Entrevista 3: S.J. Lizarazo

### Explicación Paso a Paso de Cada Aspecto Analizado

#### 1. Calidad Educativa

Entrevista 1: P.D.M. Londoño (Azul) valoró la calidad educativa con 3, lo cual indica que para ella este aspecto es importante, pero no está en su máxima prioridad comparado con otros.

Entrevista 2: Y.M. Quintero (Naranja) la valoró con 2, reflejando una menor importancia a este aspecto. Su enfoque está más orientado hacia la organización y gestión que a la percepción de la calidad educativa en sí misma.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo (Verde) valoró la calidad educativa con 4, lo cual sugiere que para ella es crucial asegurar que el entorno de aprendizaje sea de alta calidad, ya que se centra en el bienestar integral del estudiante.

## 2. ISO 9001

Entrevista 1: P.D.M. Londoño valoró ISO 9001 con 4, señalando que considera importante tener una base de estándares que aseguren una estructura organizada dentro de la institución.

Entrevista 2: Y.M. Quintero le dio la puntuación máxima de 5, mostrando que, para ella, la implementación de ISO 9001 es fundamental para asegurar procesos eficientes y bien organizados en la gestión educativa.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo otorgó una valoración de 3 a este aspecto, indicando que, aunque reconoce su relevancia, no lo considera tan fundamental como otros temas más orientados al desarrollo de los estudiantes.

## 3. ISO 21001

Entrevista 1: P.D.M. Londoño y Entrevista 3: S.J. Lizarazo valoraron ISO 21001 con 5, lo que indica una fuerte creencia en el potencial de esta norma para alinear los procesos educativos con objetivos internacionales de calidad y sostenibilidad.

Entrevista 2: Y.M. Quintero valoró ISO 21001 con 4, lo cual sugiere que considera esta norma importante, pero ve desafíos en su implementación comparado con la norma ISO 9001.

#### 4. Recursos Necesarios

Entrevista 1: P.D.M. Londoño valoró Recursos Necesarios con 3, lo cual indica una preocupación moderada sobre la disponibilidad de recursos para implementar los cambios deseados.

Entrevista 2: Y.M. Quintero dio la puntuación máxima de 5 a Recursos Necesarios, destacando que percibe la falta de recursos como el principal obstáculo para mejorar la calidad y la implementación de normas.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo otorgó una valoración de 4, lo que implica que también considera los recursos como un factor clave para el éxito de las iniciativas de mejora de calidad, pero no tanto como lo percibe Y.M. Quintero.

#### 5. Satisfacción del Cliente

Entrevista 1: P.D.M. Londoño valoró Satisfacción del Cliente con 4, lo que indica que considera importante la satisfacción de padres y estudiantes, alineando sus expectativas con el servicio educativo.

Entrevista 2: Y.M. Quintero también dio una puntuación de 4, mostrando que este aspecto es importante en su visión, aunque con un enfoque más pragmático y orientado a la eficiencia.

Entrevista 3: S.J. Lizarazo valoró la Satisfacción del Cliente con 3, lo cual indica que su enfoque principal está más orientado hacia la mejora interna y el bienestar de los estudiantes, en lugar de enfocarse únicamente en la percepción de los clientes.

#### Análisis de las Similitudes y Diferencias entre los Entrevistados

##### ISO 21001 y Recursos Necesarios:

Tanto P.D.M. Londoño como S.J. Lizarazo muestran un alto interés en la ISO 21001, reflejando su perspectiva en la alineación con estándares internacionales para mejorar la calidad educativa.

Y.M. Quintero, por otro lado, enfatiza la importancia de los recursos necesarios, considerándolos esenciales para llevar a cabo cualquier tipo de mejora o implementación de normas.

Teniendo en cuenta el análisis con respecto al mapa de calor, las respuestas dadas van de la mano con lo que menciona Baca. et (2021). Que todo tiene que ir de la mano con la alta dirección a seguir el proceso y contar con los recursos necesarios para hacer una transición óptima de la norma, teniendo en cuenta que sería un cambio bastante oportuno para las instituciones educativas debido a que se centra en solo procesos educativos para la mejora de la misma. p. 92

## Conclusiones y Recomendaciones

1. **Diversidad de Enfoques:** Cada entrevistada tiene una perspectiva única sobre la calidad educativa, que refleja la importancia de considerar diferentes dimensiones al implementar mejoras. La calidad educativa debe ser vista como un equilibrio entre la eficiencia administrativa, el acompañamiento psicosocial, y la satisfacción de los actores involucrados.
2. **Necesidad de Recursos y Capacidades:** La transición hacia la norma ISO 21001 es vista como un reto que requiere recursos adicionales y capacitación. Se recomienda realizar talleres para aumentar la comprensión y aceptación de la norma entre el personal.
3. **Integración de Actores Educativos:** Alinear las expectativas de padres, estudiantes, y docentes es fundamental para garantizar una visión unificada de la calidad educativa. Se deben fomentar espacios de diálogo que permitan a todos los actores comprender y participar en el proceso de mejora.

## Próximos Pasos

- **Capacitación:** Organizar sesiones de formación sobre la norma ISO 21001 para el personal administrativo y docente.
- **Asignación de Recursos:** Evaluar los recursos necesarios para la transición y planificar una implementación gradual.
- **Promoción del Bienestar Estudiantil:** Implementar medidas que mejoren el acompañamiento psicosocial, asegurando que los estudiantes se beneficien de un entorno de aprendizaje integral y positivo.

En conclusión, con las variables extraídas y analizadas en la entrevista se ve la necesidad de hacer una propuesta didáctica sobre la implementación de la norma ISO 21001:2018 debido a que hay ciertas necesidades y procesos que se necesitan para aplicar a la norma como lo menciona Luzarraga (2022)

Es importante comprender la organización y su contexto, en esta se determinan los factores internos y externos que afectan el propósito, las metas, la dirección estratégica y la sostenibilidad de la organización. Las organizaciones educativas que se enfocan en los procesos de enseñanza y aprendizaje necesitan comprender el entorno para identificar los factores que influyen en la capacidad de lograr sus objetivos. (p.81-82)

Teniendo en cuenta lo anterior se ve la importancia de tener en cuenta los objetivos y las metas de la institución educativa comprender su situación, pero por ello no significa que la propuesta didáctica no sea aplicada, será una guía donde se mostraran los beneficios que se obtienen al realizar la norma ISO 21001:2018 con sus características que comparten con la norma que el Liceo ya tiene. Los entrevistados conocen la norma, pero se requiere capacitación a docentes para que conozcan la norma tengan una participación activa en este proceso.

### **Análisis documental**

En cuanto al análisis documental se tomaron documentos del Liceo para tener una base más profunda para la realización de la propuesta didáctica.

### **Artículo 1 Procesos y subprocesos del sistema de gestión de calidad**

El presente análisis se centra en la estructura organizacional y los roles dentro de la institución educativa Cafam en Bogotá, Colombia. La información extraída del documento revela una estructura bien definida que incluye varios roles clave. El Consejo Académico actúa

como un órgano consultivo y asesor de la Rectoría, mientras que el Consejo Directivo Escolar es una instancia de participación de la Comunidad Educativa. Además, el Coordinador Académico es responsable de desarrollar actividades correspondientes al director de Programas, y el director de Grupo se encarga de orientar a un grupo específico de estudiantes. Esta estructura organizacional parece estar diseñada para garantizar una gestión eficiente y una comunicación efectiva dentro de la institución.

En cuanto a la estructuración de los planes de estudio, el objetivo principal es alinear los planes, guías, material pedagógico y normas convivenciales con los requerimientos normativos vigentes, los lineamientos pedagógicos institucionales y las necesidades del contexto. Este enfoque asegura que la educación impartida sea relevante y de alta calidad. La metodología utilizada incluye la revisión y actualización constante de los planes de estudio para adaptarse a los cambios en el entorno educativo y las necesidades de los estudiantes.

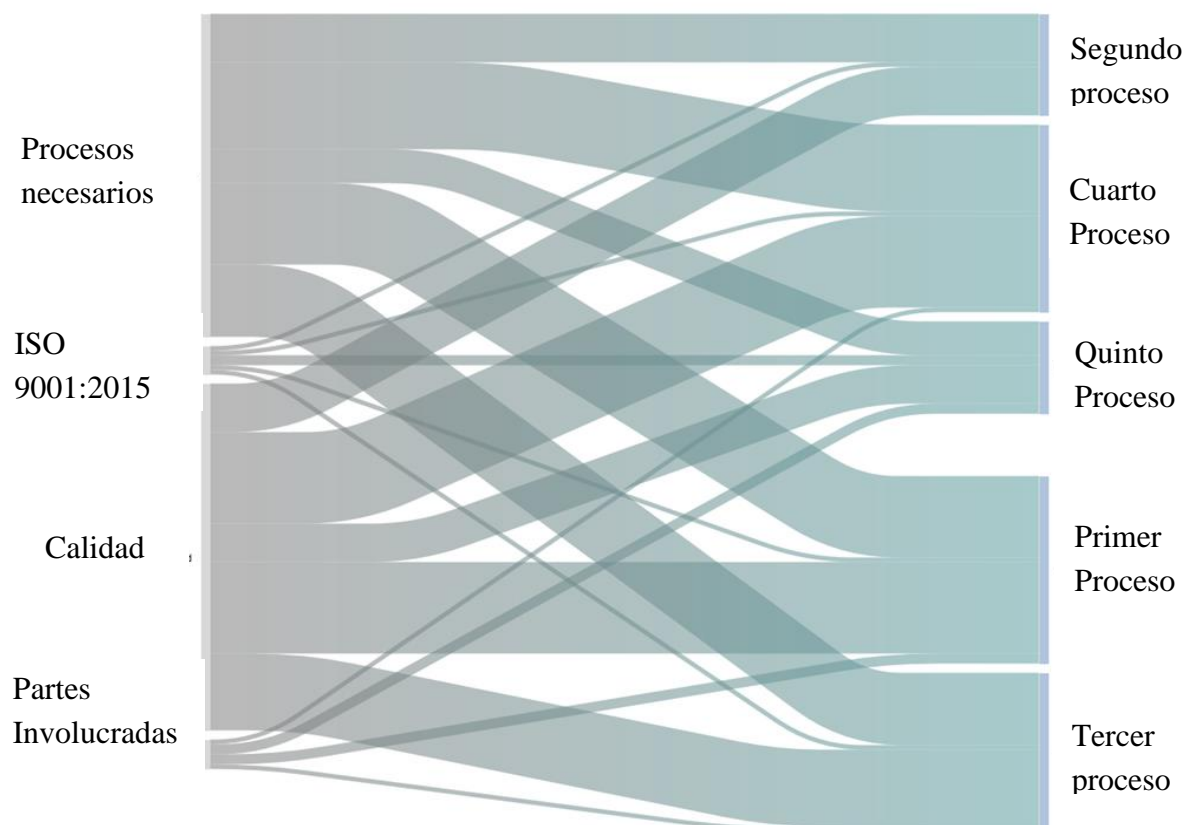
El documento también destaca la importancia de la garantía de datos académicos y convivenciales. Se enfatiza la necesidad de mantener registros precisos y actualizados de los logros académicos y el comportamiento de los estudiantes. Esto no solo facilita la toma de decisiones informadas, sino que también contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la institución.

Otro aspecto crucial es el desarrollo de prácticas pedagógicas innovadoras. La "unidad de formación Cafam" se menciona como un componente clave en este proceso, proporcionando un espacio para la experimentación y la implementación de nuevas metodologías de enseñanza. Este enfoque promueve un ambiente de aprendizaje dinámico y adaptable, que puede responder eficazmente a las necesidades cambiantes de los estudiantes.

El establecimiento del horizonte institucional es otro tema abordado en el documento. Se subraya la importancia de tener una visión clara y compartida del futuro de la institución, lo que facilita la alineación de los esfuerzos y recursos hacia objetivos comunes. Este horizonte institucional actúa como una guía para la planificación estratégica y la toma de decisiones a largo plazo.

Finalmente, el documento aborda el reconocimiento y la cualificación de los espacios de participación estudiantil. Se destaca la importancia de promover estilos de vida saludables a nivel físico, relacional y emocional a través de diversas actividades y programas. Estos espacios de participación no solo enriquecen la experiencia educativa de los estudiantes, sino que también fomentan un sentido de comunidad y pertenencia.

Figura 7 Diagrama de Sankey relación de variables del documento



Fuente: Autoría Propia

Diagrama de Sankey:

El diagrama de Sankey presentado ilustra un sofisticado sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Al analizar detalladamente este sistema, podemos identificar cuatro componentes de entrada fundamentales que fluyen hacia cinco procesos principales de salida, creando una red interconectada de gestión de calidad.

En primer lugar, se observó que los "Procesos necesarios" constituyen una entrada crucial que influye significativamente en el funcionamiento del sistema. Este componente muestra una distribución particularmente fuerte hacia el Segundo y Cuarto Proceso, lo que sugiere que estos son procesos operativos críticos dentro del sistema de gestión. La conexión más moderada con el Quinto y Primer Proceso indica una influencia secundaria pero aún más importante en estos ámbitos.

La norma ISO 9001:2015, como segundo componente de entrada, demuestra una distribución notablemente equilibrada hacia todos los procesos de salida. Este patrón refleja la naturaleza integral de la norma ISO como marco regulatorio, asegurando que todos los procesos estén alineados con los estándares de calidad internacionales. La uniformidad en estas conexiones sugiere una implementación sistemática y bien estructurada de los requisitos de la norma.

El elemento "Calidad" presenta una distribución interesante, con vínculos más robustos hacia el Primer y Quinto Proceso. Esta distribución sugiere que estos procesos son particularmente críticos para el mantenimiento y la mejora de los estándares de calidad en la organización. Las conexiones moderadas con el Segundo y Cuarto Proceso indican una influencia importante pero menos crítica en estas áreas.

Las "Partes Involucradas" muestran una conexión predominante con el Tercer Proceso, lo que sugiere que este proceso está fuertemente orientado a la gestión y relaciones externas. Esta distribución refleja la importancia de la participación y comunicación con las diferentes partes interesadas en el sistema de gestión de calidad.

*Tabla 2 Análisis de variables sobre procesos del liceo campestre Cafam*

<b>Concepto</b>	<b>Primer proceso</b>	<b>Segundo Proceso</b>	<b>Tercer proceso</b>	<b>Cuarto proceso</b>	<b>Quinto proceso</b>	<b>Total</b>
<b>Calidad</b>	19	10	16	19	8	72
<b>ISO 9001:2015</b>	1	1	1	1	2	6
<b>Partes Involucradas</b>	2	0	1	1	2	6
<b>Procesos necesarios</b>	17	10	15	18	7	67
<b>Totales</b>	39	21	33	39	19	151

Fuente: Autoría Propia

Analizando los datos del documento de Cafam, se observan los siguientes hallazgos principales:

Distribución de Procesos:

- El análisis abarca 5 procesos diferentes, con un total de 151 menciones
- Los Procesos Primero y Cuarto son los más activos (39 menciones cada uno)
- El Quinto Proceso muestra la menor actividad (19 menciones)

Componentes Principales:

- Calidad es el elemento dominante (72 menciones)
- Procesos necesarios es el segundo más relevante (67 menciones)
- ISO 9001:2015 y Partes involucradas tienen menor presencia (6 menciones cada uno).

Patrones:

- Hay una concentración significativa en aspectos de calidad y procesos necesarios
- La distribución sugiere un enfoque en la gestión de calidad

En conclusión, el análisis de los datos presentados en el documento de Cafam proporciona una visión integral de la estructura organizacional, los procesos y las prácticas dentro de la institución. Este análisis puede servir como base para futuras investigaciones en gestión educativa y estructura organizacional. Se recomienda complementar este análisis con datos cuantitativos específicos y entrevistas a los diferentes actores de la comunidad educativa para obtener una visión más completa y detallada de la institución.

## **Artículo 2 diseño y desarrollo de colegios**

### **Control de cambios**

En la primera versión, fechada el 24 de enero de 2020, se estableció el formato inicial que incluye las etapas de diseño y desarrollo de los colegios propios, así como el seguimiento de las actividades. Esta versión fue elaborada por el Gestor de Calidad y aprobada por el Rector.

La segunda versión, fechada el 25 de junio de 2021, introdujo ajustes significativos. Estos ajustes incluyen la actualización de herramientas pedagógicas para incorporar elementos de entrada a nivel pedagógico y la validación del plan de estudios. Al igual que la primera versión, esta también fue elaborada por el Gestor de Calidad y aprobada por el Rector.

Este control de cambios refleja un enfoque sistemático y riguroso en la gestión de la documentación, asegurando que todas las modificaciones sean debidamente registradas y aprobadas por las autoridades competentes. Esto no solo facilita la auditoría y el cumplimiento

normativo, sino que también garantiza que todas las partes interesadas estén al tanto de las actualizaciones y mejoras implementadas en el sistema educativo de los colegios propios.

### **Colegios Propios**

**Factores internos y externos:** Esta sección aborda actividades relacionadas con la definición de requisitos legales, la planificación de la infraestructura, la elaboración del presupuesto, los procesos de selección de estudiantes y la identificación de las partes interesadas. Estas actividades son fundamentales para establecer el marco operativo de la institución.

**Horizonte institucional:** Aquí se incluyen actividades centradas en la definición y ajuste del Proyecto Educativo Institucional (PEI), el direccionamiento estratégico de la institución y la implementación de mejoras basadas en los resultados de la encuesta de satisfacción (CLISA). Estas actividades están orientadas a establecer y mantener la visión y misión de la institución educativa.

**Actualización de herramientas pedagógicas y convivenciales:** Esta parte se enfoca en la actualización de los planes de estudio y las normas de convivencia. Estas actividades son cruciales para mantener la relevancia y efectividad del programa educativo, así como para fomentar un ambiente escolar positivo.

**Revisión, Verificación y Validación:** Esta sección incluye actividades de seguimiento, control y evaluación de los diferentes procesos y resultados. Estas actividades son esenciales para garantizar la calidad y la mejora continua en la institución.

La estructura del documento es clara y detallada, proporcionando información específica sobre cada actividad, incluyendo:

El tema o área de enfoque (QUÉ)

La actividad específica por realizar (CÓMO)

El momento en que debe realizarse la actividad (CUÁNDO)

El lugar o documento donde se registra la actividad (DÓNDE)

La persona o grupo responsable de la actividad (QUIÉN)

Respecto a los documentos brindados por el Liceo Campestre Cafam se puede observar que para mantener la certificación que ya poseen unos procesos bien organizados que toman en cuenta puntos de calidad hasta partes involucradas con sus respectivas tareas y correspondencias.

Como señala Yáñez (2008), es fundamental que una empresa cuente con todos los elementos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad efectivo, que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (p. 2). En este sentido, Yáñez destaca que instituciones como el Liceo deben considerar todos los procesos, tanto educativos como administrativos y de infraestructura. Esto es esencial para lograr un mayor control sobre las actividades que se desarrollan en el Liceo y para asegurar que estos procesos sean evaluados adecuadamente durante las auditorías.

## **Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**

La implementación de la norma ISO 21001 en instituciones educativas representa un avance significativo hacia la mejora continua en la gestión de calidad. La creación de una página web que detalle los pasos necesarios para llevar a cabo esta implementación no solo facilitaría el acceso a información clave, sino que también serviría como una guía práctica para los profesionales del sector educativo. Al seguir estos pasos, las instituciones pueden establecer un sistema de gestión que se ajuste a las necesidades específicas del ámbito educativo, promoviendo así la eficacia y la eficiencia en la enseñanza y el aprendizaje.

La norma ISO 21001 proporciona un marco que fomenta la satisfacción de los estudiantes y otras partes interesadas, garantizando que los procesos educativos se alineen con las mejores prácticas internacionales. Al tener un recurso centralizado que resuma estos pasos, se fomenta una cultura de mejora continua, donde las instituciones pueden evaluar y ajustar sus procesos, asegurando una educación de calidad que responda a las expectativas y necesidades cambiantes de la sociedad. En este sentido, la elaboración de esta página no solo es un recurso valioso, sino una herramienta esencial para impulsar la calidad educativa en el contexto actual.

En concordancia con lo anterior según Cordero (2020) la implementación de la norma ISO 21001:2018 en las instituciones educativas es de gran importancia por varias razones:

1. **Mejora Continua:** La norma promueve un enfoque de mejora continua en la gestión de la calidad educativa, lo que permite a las instituciones adaptarse a los cambios y mejorar sus procesos de enseñanza y aprendizaje (p.11,15).

2. Satisfacción de las Partes Interesadas: Al centrarse en las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas, la norma ayuda a las instituciones a proporcionar un servicio educativo de mayor calidad, lo que se traduce en una mayor satisfacción (p. 33).

3. Eficiencia Organizacional: La norma proporciona un marco para la identificación y gestión de indicadores de desempeño, lo que permite a las instituciones monitorear y evaluar su eficacia y eficiencia en la operación (p. 17, 33).

4. Acreditación y Licenciamiento: La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 21001 puede facilitar el proceso de acreditación y licenciamiento de programas educativos, asegurando que cumplan con estándares internacionales (p. 11, 17).

5. Compromiso y Motivación: La norma fomenta un mayor compromiso por parte de la dirección y del personal, lo que puede resultar en un aumento de la motivación y la capacitación de los colaboradores, mejorando así el ambiente laboral y la calidad del servicio educativo (p.51, 68).

6. Transparencia y Responsabilidad: La norma enfatiza la importancia de la transparencia y la ética en la gestión educativa, lo que contribuye a construir confianza entre la institución y sus beneficiarios (p. 33).

En definitiva, la implementación de la norma ISO 21001:2018 no solo mejora la calidad educativa, sino que también fortalece la organización en su conjunto, asegurando que se cumplan los estándares internacionales y se satisfagan las expectativas de todos los involucrados.

La página web elaborada para la implementación de la norma ISO 21001 en instituciones educativas se presenta como un recurso integral y accesible, diseñado para guiar a los usuarios en los procesos correspondientes.

A continuación, el enlace:

<https://sites.google.com/view/transicion-iso-9001-a-21001/inicio>

## Conclusiones

Como conclusión, los hallazgos de la investigación que se realizó sobre la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam dan luces sobre la importancia de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas. A pesar de que se descubrió que los funcionarios poseían una comprensión fundamental de la norma, es evidente que requieren mayor capacitación para mejorar el grado en que se involucran activamente en el proceso. Este estudio no sólo contribuye a la construcción de una base para el avance continuo de la calidad educativa, sino que también muestra la necesidad de adaptar la norma a las condiciones únicas de cada institución. Esta es una contribución importante que hace este estudio. El concepto de un programa que ofrezca a los educadores formación continua es un paso esencial que hay que dar para avanzar por este camino. Además, el diseño que se ha presentado es uno que puede ser utilizado por una amplia gama de organizaciones que están trabajando para obtener la certificación ISO 21001. Para alcanzar la excelencia, proporciona un marco integral para optimizar los procedimientos y mejorar la calidad de los servicios educativos, e incorpora a todos los actores esenciales en este intento de alcanzar la perfección.

En definitiva, la investigación ha evidenciado que la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Liceo Campestre Cafam tiene el potencial de optimizar los procesos educativos y alinear sus objetivos con estándares internacionales. Se lograron los objetivos planteados al analizar la percepción del personal sobre la calidad educativa y las normas aplicables. Los resultados indican un interés por mejorar, pero también señalan la necesidad de un enfoque más estructurado en la capacitación. Este trabajo ofrece un marco conceptual útil para otras instituciones educativas, aunque es fundamental continuar investigando las mejores prácticas para una implementación efectiva de la norma en diversos contextos. "Transformar la educación

es posible, pero requiere un compromiso colectivo". Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo talleres de sensibilización sobre la norma para toda la comunidad educativa. Además, la comparación de los requisitos de ISO 21001 con los de ISO 9001 ha permitido identificar que, aunque comparten una base común, la primera está específicamente orientada hacia el ámbito educativo, incorporando requisitos adicionales relevantes.

La investigación sobre la norma ISO 21001:2018 que se llevó a cabo en el Liceo Campestre Cafam arroja luz sobre la necesidad de adoptar un enfoque metódico para la gestión de la calidad educativa. identificación de las perspectivas del personal y la comprensión de la calidad educativa, los objetivos se lograron con éxito. Los datos más pertinentes implican que, a pesar de que se reconoce la importancia de la norma, la insuficiente formación disponible dificulta su aplicación efectiva. El estudio no sólo contribuye a la conversación en curso sobre la calidad de la educación, sino que también demuestra que existe un amplio campo por investigar en lo que respecta a la adaptación de la norma a las múltiples realidades educativas existentes. Es una obligación común garantizar que los estudiantes tengan acceso a una educación de calidad, que es un derecho. Por ello, se anima a todos a reflexionar sobre las formas en las que cada miembro de la comunidad educativa puede contribuir a esta transición. potencial siguiente paso, se recomienda la creación de un grupo de trabajo cuyo objetivo principal sea desarrollar un plan de acción para la aplicación del estándar en la institución educativa Liceo. Además, el examen de los papeles que se descubrieron dentro del establecimiento educativo saca a la luz la existencia de bases sólidas que hacen posible llevar a cabo dicha aplicación. Por otra parte, el diseño didáctico que se construyó se muestra como muy oportuno en este proceso.

## **Recomendaciones**

Formación continua: Establecer programas educativos y de formación para los profesores y el personal, centrados en las necesidades y ventajas específicas de la norma ISO 21001. La aplicación de esta medida garantizará que todas las partes implicadas comprendan la importancia de la certificación y estén de acuerdo con los objetivos de desarrollo continuo.

El proceso de desarrollo de un plan de implantación implica la creación de un plan exhaustivo que describa las acciones precisas, el calendario y los recursos necesarios para la implantación de las normas ISO 21001. Es importante que esta estrategia sea adaptable para que pueda acomodarse a los requisitos específicos de cada institución educativa.

Establecimiento de indicadores de rendimiento: Definir indicadores evidentes y cuantitativos para evaluar los progresos realizados en la adopción de la norma. De este modo se podrá realizar un seguimiento más eficaz y modificar las tácticas en función de las necesidades para garantizar que se ajustan a las normas exigidas.

Evaluación continua y aportaciones: Establecer un método de evaluación continua para recoger las aportaciones tanto de los instructores como de los alumnos sobre el éxito del diseño didáctico en el aula. Será esencial disponer de esta información para realizar modificaciones y mejorar el proceso educativo, así como para garantizar que se satisfacen las normas de la ISO 21001.

### Referencias Bibliográficas

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7a ed.). American Psychological Association.
- Alexander, A. (2018). Sistema de gestión para organizaciones Educativas ISO 21001: 2018. Publicado en EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD SAC.
- Albornoz, D. (2018). Análisis sobre la evaluación de la calidad educativa en América Latina: caso Colombia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(1), 43-56.
- Arrazola, A & Núñez, S. (2023). Plan académico para el fortalecimiento de los procesos de lectura crítica de básica primaria en una institución educativa urbana del departamento del Magdalena acudiendo a la norma ISO 21001:2018. *Repositorio Sergio Arboleda*. 1-313
- Arjona-Granados, M. del P., López Lira-Arjona, A. y Maldonado-Mesta E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en Instituciones Públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), pp. 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Baca, S, Celestin, G. Rojero, N & González (2021) Adaptación de un SGC ISO 9001:2015 a la ISO 21001:2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT-CIATEQ, AC (adaptation of ISO 9001:2015 to ISO 21001:2018 in Post graduate programs of a CONACYT CENTER- CIATEQ, AC). *Pistas Educativas*, 43. 73-94.
- Baracaldo Méndez, C. A. (2024). Incidencia de la evaluación de desempeño docente en la calidad educativa.

- Breña, R., Almaguer, M., & Bonilla, M. (2024). Implementation of ISO 21001: 2018 in postgraduate academic programs. *Scientia et Technica*, 29(1), 7-17.
- Bernal, C. (2024). La Norma ISO21001 Y Su Aplicación En El Ámbito De La Educación Superior. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(2), 374-389.
- Carriel, R., Merizalde, C. Flores, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
- Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001: 2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Revista científica Retos de la Ciencia*, 6(13), 1-15.
- Cordero López, J. C. Núñez, R.R. (2020). *Diseño de sistema de gestión de calidad según ISO 21001:2018 para mejora continua en programa de ingeniería industrial* (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Córdova, F. (2024). La norma ISO 21001: 2018, herramienta para fortalecer la Calidad Educativa en las Organizaciones de Educación Superior en México. *SOSTENIBLE Y SUSTENTABLE*, 160-170.
- Corona, J. I. M., Almón, G. E. P., & Garza, D. B. O. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Revista Ra Ximhai*, 19(1), 67-83.
- Decreto 1860 de 1994 [ Ministerio de educación] Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. 5 de agosto de 1994.

Decreto 2260 de 2023 [ Ministerio de educación] Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias. 29 de diciembre del 2023

Escudero Jaimes, M. J. (2023). Implementación de un sistema integrado de gestión en instituciones de educación preescolar, básica y media en Bucaramanga bajo los criterios establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2015, 21001:2019, 14001:2015 y 45001:2018: Una mirada desde la revisión sistemática de literatura. [PDF].

Girmanová, L., Šolc, M., Blaško, P., & Petřík, J. (2022). Quality Management System in Education: Application of Quality Management Models in Educational Organization— Case Study from the Slovak Republic. *Standards*, 2(4), 460-473.

Gonzales Carrillo, K. (2022). Desarrollo de una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión en organizaciones educativas basado en la norma ISO 21001:2018 orientada a la Educación Básica Regular en el Perú [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.

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.

Hernández Velandia, M, Marín García, R y Polanía Correa, M. (2021). Análisis de convergencia entre el sistema de Acreditación de Alta Calidad y el Sistema de Gestión ISO 21001: 2018. Universidad Santo Tomás.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación, guía para la comprensión holística de la ciencia.

[https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Hurtado\\_Jacqueline](https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline)

ISO 21001, Sistema 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>

Ley 115 de 1994 Por la cual se expide la ley general de educación. Febrero 8 de 1994.

Lizarazo, S. J. (2023). Entrevista sobre la calidad educativa y normas ISO en el Liceo Campestre Cafam.

Londoño, P. D. M. (2023). Entrevista sobre la calidad educativa y normas ISO en el Liceo Campestre Cafam.

López Osorio, M. (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001: 2018 e ISO 9001: 2015. Caso: Unidad Educativa Montebello (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). P 169

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 88-97.

Luzarraga Pinargote, J. A. (2022). Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la UEF" José Mejía Lequerica", basado en la Norma ISO 21001 con una Propuesta Metodológica aplicando indicadores de Gestión, periodo 2021-2022 (Master's thesis).

Martí, J. (2017). La investigación-acción participativa: estructura y fases.

Ministerio de Educación Nacional. (2000). *Decreto número 088 de 2000: Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se dictan otras disposiciones.*

Miranda Ortiz, R. O. (2021). Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001: 2018 en la institución educativa 2007, los Olivos 2020.

Mosquera Albornoz, D. R. (2018). Análisis sobre la evaluación de la calidad educativa en América Latina. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(1), 43-55.  
<https://doi.org/10.15366/riee2018.11.1.003>

Muñoz, Y., Castillo, I., Martínez, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(18), 42-44.

Norma Internacional ISO: [ISO - About ISO](#)

Norma técnica Colombiana ISO 9001 cuarta actualización. [ISO 9001:2015 - Quality management systems — Requirements](#)

Ore Herhuay, Y. (2022). Sistema de gestión de calidad: ISO 9001: 2015–ISO 21001: 2018 en unidades de información de instituciones educativas de América Latina.

Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 279-288. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

- Quintero, Y. M. (2023). Entrevista sobre la calidad educativa y normas ISO en el Liceo Campestre Cafam.
- Quiñones, D. O. (2024). La Norma ISO 21001: 2019 como Modelo Estratégico para Contribuir a la Calidad Educativa y al Cumplimiento del Objetivo (4) del Desarrollo Sostenible en Instituciones Educativas del País. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 1405-1418.
- Quiroga Soto, J. C., & Mojica Bustos, W. G. (2022). Herramienta para la medición del desempeño de los requisitos del SGC, considerando criterios normativos ISO. *SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 14(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.7481>
- Rayo Jaimes, M., & Uruncuy Rosario, J. 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”.
- Rodríguez Arroyo, J. C. (2024). Modelo de Gestión del Conocimiento articulado a la norma ISO 21001: 2018 para Instituciones Educativas Oficiales del Núcleo 926 de Medellín: Estudio de caso: Institución Educativa Madre María Mazzarello.
- Ruiz, C, Ruiz, C, Cáceres, J, Sánchez, A., & Mathios, M. (2024). Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 1657-1683.
- Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P, (2014) "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en *Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, México. pp.2-21.

- Sepúlveda, K. (2022). Modelo de transición de la Norma ISO 9001: 2015 a la Norma ISO 21001: 2018 enfocada en el sector educativo para los programas en Modalidad Dual de la UNAB (Doctoral disertación, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB).
- Vásquez, M. (2023). Diseño de una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión basado en la Norma ISO 21001: 2019 para la Institución Educativa Técnica Ciudad Arcará (Doctoral disertación, Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB).
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9(1), 1-9.
- Zapata, Florencia y Rondán, Vidal. 2016. *La Investigación Acción Participativa: Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña*. Lima: Instituto de Montaña
- Zúñiga, W., Villón, L, & Moreira, N. (2023). Propuesta de Creación de un Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Educación en la Unidad Educativa Luis Cordero, a través de la Norma ISO 21001. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 926-948.