



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.

ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2025,

Volumen 9, Número 5.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i5](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i5)

## **IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ORIENTADO A ORGANIZACIONES EDUCATIVAS, ISO 21001:2018**

IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT SYSTEM FOR  
EDUCATIONAL ORGANIZATIONS, ISO 21001:2018 STANDARD

**Jorge Rubén Serrano Rodríguez**  
Universidad Autónoma de Zacatecas, México

**Verónica Rodarte Alfaro**  
Universidad Autónoma de Zacatecas, México

**Raúl Castañeda Díaz**  
Universidad Autónoma de Zacatecas, México

## Implementación de un Modelo de Gestión Orientado A Organizaciones Educativas, ISO 21001:2018

**Jorge Rubén Serrano Rodríguez<sup>1</sup>**

[jorgeserrano@uaz.edu.mx](mailto:jorgeserrano@uaz.edu.mx)

<https://orcid.org/0009-0004-1918-1857>

Unidad Académica de Docencia Superior  
Universidad Autónoma de Zacatecas  
México

**Verónica Rodarte Alfaro**

[veronicarodarte@uaz.edu.mx](mailto:veronicarodarte@uaz.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-8380-2978>

Unidad Académica Secundaria  
Universidad Autónoma de Zacatecas  
México

**Raúl Castañeda Díaz**

[rc\\_diaz@uap.uaz.edu.mx](mailto:rc_diaz@uap.uaz.edu.mx)

<https://orcid.org/0009-0005-7331-1234>

Unidad Académica Preparatoria  
Universidad Autónoma de Zacatecas  
México

### RESUMEN

Los beneficios potenciales al implementar un sistema de gestión de la calidad con base a la norma internacional ISO 9001:2015. En este caso y en específico para los Programas Académicos adscritos a la Universidad Autónoma de Zacatecas, organizaciones educativas ISO 21001:2018, son: La capacidad para proporcionar productos y servicios educativos que satisfagan los requerimientos de nuestros usuarios (alumnos, padres de familia y el contexto social) y los legales y reglamentarios; Facilitar la oportunidad de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios; Abordar los riesgos y oportunidades relacionados al contexto escolar; La capacidad de demostrar conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados.

**Palabras clave:** sistema de gestión, calidad, organizaciones educativas

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [jorgeserrano@uaz.edu.mx](mailto:jorgeserrano@uaz.edu.mx)

# **Implementation of a Management System for Educational Organizations, ISO 21001:2018 Standard**

## **ABSTRACT**

The potential benefits of implementing a quality management system based on the international standard ISO 9001:2015. In this case, and specifically for the Academic Programs affiliated with the Autonomous University of Zacatecas, educational organizations ISO 21001:2018, are: a) The ability to provide educational products and services that meet the requirements of our users (students, parents, and the social context) and legal and regulatory requirements; b) Facilitating the opportunity to increase user satisfaction; c) Addressing risks and opportunities related to the school context; d) The ability to demonstrate compliance with the specified Quality Management System requirements.

**Keywords:** management system, quality, educational organizations

*Artículo recibido 02 setiembre 2025  
Aceptado para publicación: 29 setiembre 2025*



## INTRODUCCIÓN

La ventaja de adoptar este sistema de gestión de la calidad, es que hace necesario y obligatorio un control continuo del propio sistema de trabajo, el cual proporciona y evidencia los vínculos entre los procesos de trabajo, haciendo énfasis en cumplir los requisitos de la norma de calidad, en generar procesos de trabajo que aporten valor al trabajo que se realiza, en la medición de los resultados del desempeño y en la mejora continua, con base a las auditoria o mediciones realizadas, comparando los resultados con indicadores diseñados para evaluar el desempeño del trabajo realizado.

Con relación a estudios previos que muestran el estado de la cuestión de la calidad, se encuentran vigentes aspectos que se deben detallar y que se desarrollan enseguida.

### Calidad en la educación

En la literatura sobre la temática de calidad, (Hernández, 2008) encuentra la consideración de que las cosas tienen calidad, si cumplen con las normas de diseño y fabricación, si sirven para un uso o aplicación definida, si se está satisfecho con ellas o si se está contento con el servicio. Algo tiene calidad si sus características, atributos o cualidades lo distinguen de otro algo como igual, mejor o peor. En este sentido, y llevado al ámbito educativo, la educación tiene calidad si cubre las especificaciones del diseño curricular, si la operación del currículum satisface las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las expectativas de sus padres, si hay relevancia y pertinencia en los contenidos; hay calidad en la educación si los alumnos educados satisfacen las necesidades de la comunidad al colaborar en la solución de problemas y si, comparada con otro sistema educativo semejante, se puede distinguir como mejor; el estudiante universitario tendrá calidad si puede mejorar su nivel de vida y ayudar a transformar la de sus semejantes.

Para incrementar la productividad, y por lo tanto los beneficios, se requiere entonces que lo que se haga tenga calidad. La calidad lleva a incrementar la productividad:

- Se mejora el numerador haciendo más cosas bien, y
- Se mejora el denominador si lo que se hace implica menos recursos.

En los discursos de política educativa se escuchan conceptos tales como el de la pertinencia y la relevancia del conocimiento, los cuales se manifiestan como la utilidad práctica e inmediata del saber, la equidad en el sentido de educación para todos; así como el de eficacia, con el que se alude al grado



en que la educación alcanza sus finalidades. Investigaciones educativas en el campo de la calidad de la educación proponen evaluar dicha calidad aplicando esos criterios, y consideran que una "educación de calidad es aquella que desempeña, en forma satisfactoria, las complejas funciones que la sociedad ha asignado al sistema escolar. Estas funciones son de naturaleza académica, ocupacional, distributiva, política y cultural" (CEE, 1994).

Si se consulta a algunos autores interesados en la materia, se encontrará que muchos de ellos hacen referencia al qué y al por qué de la calidad, pero pocos al cómo hacer para obtenerla. Varios apuestan a aspectos particulares de la calidad. (Gago, 1998), por ejemplo, afirma que para hablar de calidad se debe primero abordar la evaluación; su tesis general es que "la evaluación de la calidad de la educación debe incluir la calidad del proceso mismo de evaluación". (Figueroa, 1998) parte de la premisa de que "el liderazgo académico es clave para transformar las culturas organizacionales en las escuelas". (Gutiérrez, 1997) analiza algunas ideas y creencias que están arraigadas tanto en las organizaciones como en sus miembros, que se contraponen a los principios filosóficos de la calidad, "estas ideas y creencias limitan o impiden el éxito de un programa de mejora, y hacen más grande la distancia entre lo que se dice de la calidad y lo que realmente se hace por ella".

### **Problemática de gestión de las instituciones de educación**

Aunado a los problemas de la no inscripción, la deserción, la reprobación, el no aprendizaje, etc., se detecta desde la cotidianidad de las Instituciones de Educación Superior una confrontación entre la intencionalidad pedagógica y la intencionalidad administrativa de la escuela como una unidad escolar. Las funciones sustantivas y adjetivas han entrado algunas veces en conflicto, otras en consenso o negociación por las diversas relaciones de poder emanadas de los diversos agentes, enfocados por un lado a la optimización de la acción educativa y por el otro a la optimización de los recursos para operar. Las prácticas de intervención propias de los procesos de formación y de la dinámica escolar tienen diversos vínculos, confluencias o contradicciones con los procesos sociorganizativos y con el comportamiento social de los integrantes de la escuela. Se observan empíricamente en los diversos tipos de liderazgo que se ejercen, en la toma de decisiones y en la comunicación entre los sujetos educativos, a la vez que han provocado una falta de congruencia entre los objetivos académicos y los administrativos y entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros.



De aquí que se pretenda estudiar a la universidad como una totalidad, como un sistema abierto que interactúa hacia su interior y tiene estrecho contacto con la realidad externa.

Para la solución de estos problemas, (Fierro, 1994), (Schmelkes, 1992), (Ezpeleta, 1993), (Pozner, 1995), (Álvarez y Santos, 1996) y (Namo, 1998), entre otros, proponen trabajar en el proyecto escolar y en la gestión escolar como estrategias integradoras de toda la compleja trama de referentes que se presentan en la organización educativa. Estos autores argumentan que la calidad puede construirse y mejorarse desde el espacio de la escuela y sus integrantes y conceptualizan a la calidad como un proceso, donde si bien preocupan los resultados, lo importante es su relación con los sistemas que los gestaron, colocando el acento en los modos de actuación como una manera de enfrentarse a las diversas situaciones. Así, la suma de las calidades de los programas individuales no dará la calidad del sistema si éstos no están integrados y no son coherentes entre sí. Por lo tanto, la calidad hay que planearla, estructurarla, enseñarla, ejercerla, verificarla y tomar acciones que nos lleven a mejorarla y a implantarla como cultura.

Un proyecto escolar es un instrumento para la organización del trabajo de una escuela, en el que se establecen objetivos y se proponen estrategias y actividades para la solución de problemas y el desarrollo de proyectos académico-administrativos que permitan hacer realidad la visión de la institución; tiene como propósito general orientar el trabajo de todos.

La gestión escolar es la convergencia, conjugación y articulación de diversos elementos que intervienen en la búsqueda de los objetivos del proyecto escolar y, en un sentido más amplio, de los del sistema educativo y de la educación. La gestión escolar incluye la gestión de calidad como elemento rector y normativo.

Se identifican cuatro paradigmas insertos en la gestión escolar

- Administración para la eficiencia, definida como criterio de desempeño de naturaleza económica, medido en términos de capacidad administrativa para alcanzar un elevado grado de productividad.
- Administración para la eficacia, preocupada esencialmente por la consecución de los objetivos intrínsecamente educacionales, estando de esta forma estrechamente vinculada a los aspectos pedagógicos propiamente dichos.



- Administración para la efectividad, asociada a la consecución de objetivos sociales más amplios que el objetivo educacional.
- Administración para la relevancia, que atiende a la sustantividad intrínseca de la administración, a su propia razón de ser, al perfeccionamiento de la calidad de vida humana asociada.

Estos paradigmas son elaboraciones heurísticas y, por lo tanto, no existen en su forma pura en la vida real. En este contexto, se propone un paradigma global basado en el análisis de las confluencias y contradicciones entre los cuatro paradigmas anteriores. En vez de delimitar los fenómenos administrativos en términos de paradigmas paralelos y desarticulados, como suele suceder, "se conciben como realidades globales con dimensiones o planos multicéntricos". En ese sentido, pueden ser sintetizados globalmente en un paradigma multidimensional de administración de la educación, constituido por cuatro dimensiones interactuantes: económica, pedagógica, política y cultural, a las cuales corresponde un criterio administrativo predominante: eficiencia, eficacia, efectividad y relevancia, respectivamente.

De allí que la gestión escolar sea el medio para la búsqueda de los objetivos de la organización escolar y la universidad o las instituciones de educación superior sean vistas como un sistema integrado con múltiples referentes.

### **Gestión de la calidad**

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman.

Elementos comunes identifican (Topete y Álvarez, 1997) de los métodos de gestión de la calidad en la educación superior:



- Una Instancia Interna Que Promueva La Gestión De Calidad, Un Mecanismo De Autoevaluación,
- Una Evaluación Externa,
- Y Relación Entre Los Resultados Del Sistema De Calidad Y Las Decisiones De Alto Nivel.

García (1998), Pallán (1998), Rugarcía (1994) y Gago (1998), destacan también los procesos de evaluación a través de indicadores y estándares de certificación con una metodología necesaria para poder medir la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad.

## **METODOLOGÍA**

### **Método**

Con base a las tres categorías de análisis formuladas con anterioridad, para el desarrollo de la presente, cito a continuación a cada una de ellas, a manera de repaso:

- a) ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?;
- b) Administración de los centros de trabajo; y
- c) Satisfacción de los usuarios.

Para la adopción e implementación de un sistema de gestión de la calidad en la Unidad Académica Preparatoria de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Primeramente, hago alusión al planteamiento del paradigma y a una propuesta de solución a corto plazo.

En segunda instancia se aborda la metodología conceptual del presente estudio, el cual se apoya en la descripción de las condiciones actuales de la administración de los servicios ofertados y/o prestados y de los hechos que se presentan ante la ausencia del diseño de un sistema de trabajo de calidad.

Para continuar y como tercer punto, se procede a la recopilación de datos, así como a su interpretación, de conformidad con la metodología de la investigación elegida y que se describe en lo sucesivo.

### **Enfoque y paradigma de la investigación**

La presente investigación de enfoque cualitativo, surge por la necesidad de demostrar que es posible incrementar la calidad en los servicios ofertados en los centros de trabajo, así como en los escolares que integran a la Universidad Autónoma de Zacatecas, mismo que se presta u oferta a los alumnos, personal docente, personal administrativo y a los padres de familia, fundamentalmente.

Las características de la presente investigación cualitativa, según (Sampieri, 2006), son las siguientes:

- Plantear un problema.



- Se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación.
- Examinar el mundo social y en este proceso desarrollar una teoría coherente con lo que se observa, es un proceso inductivo; es decir, explorar y describir, para luego generar perspectivas teóricas.
- En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban las hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio.
- El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no estadístico.

Por lo anterior, en este tipo de investigaciones, se utilizan técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión de grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades:

1. El proceso de indagación es flexible y se mueve entre los elementos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.
2. Evalúa el desarrollo natural de los sucesos, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad.
3. Se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los humanos y las instituciones.
4. Postula que la realidad, se define a través de interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades.
5. Se introduce en las experiencias individuales de los participantes y construye el conocimiento.
6. Las indagaciones cualitativas no pretenden generalizar de manera probabilística los resultados a poblaciones más amplias ni necesariamente obtener muestras representativas; incluso no buscan que los estudios vuelvan a replicarse.
7. Es un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones, como formas de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos que sean considerados como evidencia.



Como parte de la premisa de toda cultura o sistema social. Esta, tiene un modo único para entender las situaciones propias o internas.

Los modelos culturales se encuentran en el centro de estudio de lo cualitativo, pues son entidades flexibles y maleables que constituyen los marcos de referencia para el desarrollo de la investigación

### **Etapas de la investigación**

Seis elementos son fundamentales para desarrollar el presente estudio cualitativo

- Diseñar los objetivos de la investigación.
- Plantear las preguntas de la investigación.
- Justificar la investigación.
- Determinar su viabilidad.
- Evaluar las deficiencias en el conocimiento del problema; y
- Definir el ambiente o contexto vigente.

Por lo anterior, para el inicio del presente proceso de investigación se identifican las siguientes etapas

- Planteamiento del problema.
- Identificar que es un proceso inductivo.
- Propuesta de la muestra inicial.
- Inmersión en el campo.

### **Muestra**

Como muestra de orientación en esta investigación cualitativa, Miles y Huberman (1994), además de Creswell (1998 y 2005) dan pie al estudio de las muestras no probabilísticas, para utilizarse en estudios cualitativos.

Es por ello que el tipo de muestra a aplicar es la muestra homogénea, en la cual quienes la integran tienen un perfil similar, porque son considerados como representantes de un segmento de la población, debido a que están en servicio y laborando al mismo tiempo, en el Departamento de Servicios Escolares, ya citado con anterioridad.



De la población total, que es objeto de estudio de la presente investigación, se aplicará el instrumento diseñado a una muestra, misma que a razón de su porcentaje con relación a la población, sea considerada apropiada para dar validez a los resultados obtenidos.

### **Recolección de Datos Cualitativos**

Es fundamental entender que existe una estrecha relación entre la selección de la muestra, la recolección de los datos y su análisis, durante el proceso cualitativo.

Por lo anterior, los procedimientos a utilizar para la recolección y el análisis de datos, son:

- Revisar las referencias normativas vigentes y propias de la Universidad Autónoma de Zacatecas;
- Identificar los procedimientos establecidos de trabajo;
- Describir la interacción entre los procedimientos de trabajo implementados;
- Revisar de los manuales de organización del departamento; y
- El diseño de entrevistas.

Lo importante es obtener los datos de mayor relevancia, los cuales se convertirán en información, resultante del trabajo del Departamento de Servicios Escolares.

Por lo anterior, debo comentar que el análisis cualitativo implica organizar los datos recogidos, transcribirlos a texto cuando resulta necesario y codificarlos. Entendiendo que la codificación tiene dos niveles:

- El primero, genera significados y categorías; y
- El segundo, relaciona conceptos para quedar en la posibilidad de hacer planteamientos teóricos.

### **Diseño de la entrevista**

El diseño de la entrevista, se hace con la intención de recabar la información relacionada con el servicio de calidad, que presta el Departamento de Servicios Escolares a los alumnos, padres de familia, personal docente y demás interesados sean, internos o externos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La norma de calidad (ISO 21001:2018), promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio mediante el cumplimiento de sus necesidades.



Para cumplir con lo anterior, se tiene que identificar a todas las relacionadas entre sí. Entendiendo que una actividad utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir a que los elementos que le dan origen o de entrada se transformen en resultados, para considerarse como un proceso o como un enfoque basado en procesos.

La ventaja del enfoque en procesos, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que se generan dentro del mismo sistema de gestión de la calidad para beneficio de cada uno de los usuarios, del mismo:

Un enfoque de este tipo, enfatiza:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos se muestra en la siguiente figura, la cual muestra en una representación gráfica, el ciclo de la calidad denominado planear, hacer, verificar y actuar:

**Imagen 1**



Fuente: Norma ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Organización Internacional de Estándares.

## **Metodología del sistema de gestión de la calidad**

La metodología para implementar un sistema de gestión consta de siete etapas para planear, documentar, implementar y mejorar el sistema de gestión de la calidad ISO 21001:2018, en la Universidad Autónoma de Zacatecas.

Las etapas citadas para la implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad ISO 21001:2018, se muestran a continuación:

### **Planeación del sistema de gestión de la calidad**

La dirección debe asegurarse de que

- la planificación del sistema de gestión de la calidad, se hace con el objetivo de establecer la documentación de los procedimientos de trabajo requeridos por el sistema, para el establecimiento de una política de calidad, así como de los objetivos de la calidad a alcanzar; y
- se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se visualizan cambios para la mejora del mismo.

### **Mapeo de procesos**

Puede aplicarse a todos los procesos o procedimientos de trabajo establecidos, la metodología conocida como “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar”.

En metodología, puede describirse como

- El establecimiento de los objetivos y la identificación de los procesos necesarios para conseguir los resultados esperados;
- La implementación de los procesos;
- Realizar el seguimiento y la medición de los procesos; y
- La toma de decisiones para mejorar continuamente el desempeño del sistema.

### **Auditorías de servicio**

Estas revisiones deben ser planeadas y periódicas; se elaboran para aplicarse en forma de encuestas.

Los usuarios de los servicios, son quienes les dan respuesta. Su objetivo es medir y evaluar el grado de cumplimiento del servicio prestado y la satisfacción de quienes requieren hacer uso de los servicios que otorga la Universidad Autónoma de Zacatecas.



## **Documentación del sistema**

El control de la documentación es asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad se actualizan permanentemente y están disponibles para su uso sólo en sus versiones vigentes.

La documentación debe ser controlada, para:

- aprobar los documentos para adecuación antes de publicar;
- revisar y actualizar según sea necesario y reprobar documentos;
- asegurar que los cambios y el estado de revisión actual son identificados;
- asegurar que las versiones relevantes de los documentos aplicables estén disponibles en los puntos de uso;
- asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- asegurar que los documentos de origen externo son identificados y su distribución controlada; y
- prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada si son retenidos para cualquier propósito.

Además, la documentación que se genera debe ser registrada y mantenida para proporcionar evidencia de conformidad con los requerimientos y de la operación efectiva del sistema de administración de calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

## **Implementación del sistema**

Dirigir y operar con calidad, el Departamento de Servicios Escolares, requiere gestionar de una manera sistemática y visible. El resultado de implementar o de poner en práctica y mantener el sistema de gestión de la calidad, que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño, mediante la consideración de las necesidades de los interesados.

Para llevar a cabo una implementación efectiva se sugiere identificar a los responsables de la implementación de acuerdo con una matriz de responsabilidades. Cada responsable se encargará de realizar la implementación de sus procedimientos de trabajo, en colaboración de sus compañeros de trabajo.

En la etapa de implementación y posterior a ella es trabajo de la dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación,



y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

### **Auditorías internas**

La dirección debe llevar de forma planificada, las auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Cumple con las disposiciones planeadas para el sistema de gestión de calidad y con los requisitos de la norma de calidad (ISO 9001:2008); y
- b) Se ha implementado y se mantiene eficiente.

Se debe elaborar un programa de auditorías, considerando los procedimientos a auditar, los resultados de las auditorias previas. Es importante definir los criterios de la auditoria, su alcance, la frecuencia y la metodología. Es importante seleccionar un grupo de auditores que sean objetivos e imparciales en el proceso de auditoría.

### **Proceso de certificación**

Para obtener el certificado, ISO solicita el cumplimiento estricto de todos los elementos que constituyen esta norma internacional. De este modo, para obtener el certificado ISO 21001:2018, la Universidad Autónoma de Zacatecas, debe mostrar que los requisitos se encuentran totalmente implantados y se cumplen rigurosamente.

Por lo anterior es necesario identificar los productos de la certificación, mismos que se detallan enseguida:

- Selección del organismo certificador;
- Pre-auditoría de certificación o auditoria documental;
- Auditoría de certificación; y
- Obtener el certificado ISO 21001:2018, con validez internacional, el cual tiene duración de tres años.
- Obtener la recertificación, después de transcurridos los tres años de haber alcanzado la certificación.



## CONCLUSIONES

Para eficientar el servicio que se oferta por parte de la Universidad Autónoma de Zacatecas y para incrementar el grado de satisfacción, de los alumnos, de los padres de familia, del personal docente, del personal administrativo y de las demás partes interesadas, con este servicio. Es fundamental implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008.

Es necesario identificar los procedimientos de trabajo requeridos y homologar su operación en cada uno de los planteles académicos adscritos.

Es importante determinar la secuencia e interacción de los procesos de trabajo. Es decir, identificar donde inicia una actividad, la forma en la que se procesa y cual es término de la misma, en la cual se debe reflejar o entender el resultado, como el producto entregado o servicio otorgado a los usuarios.

La disponibilidad y la garantía de la provisión de los recursos humanos, materiales y financieros, son necesarios para apoyar la operación del sistema de gestión de la calidad.

Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos de trabajo, a través de las auditorías internas, es un requisito obligatorio para continuar con el funcionamiento del sistema de calidad.

Para alcanzar los resultados planeados y para la mejora continua del sistema de calidad, es necesaria la elaboración de proyectos de trabajo, en los que se presenten nuevos retos y objetivos a alcanzar.

Para cerrar el apartado de conclusiones, se hace un agregado de suma importancia. Es decir; no se debe terminar la presente investigación sin antes hacer una propuesta de los aspectos a desarrollar para la implementación de un sistema de gestión orientado a la educación, para lo cual se detallan aspectos necesarios como los siguientes:

En la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario desarrollar los aspectos normativos relacionados con la educación y que son proporcionados por la propia Universidad:

Implementar un taller de interpretación de la norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos;

Implementar un taller de interpretación de la norma ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas;

Identificar el campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad orientado hacia las organizaciones que imparten educación;



Considerar las referencias normativas vigentes;

Identificar los términos y definiciones (vocabulario);

Identificar los aspectos relacionados con las funciones de liderazgo;

Establecer el trabajo con un enfoque al cliente o usuario de los servicios educativos;

Comprender que la planeación de las acciones a desarrollar, son la base de un proceso de trabajo;

Se deben considerar los diversos recursos, como son las personas (ambiente) y la infraestructura, como los recursos indispensables para alcanzar las metas establecidas;

Es necesario establecer un control de la información documentada, al establecer los procedimientos de trabajo requeridos;

La operación, haciendo referencia al control, comunicación, diseño y desarrollo de las acciones cotidianas;

Identificar y evaluar los requisitos de los productos y servicios ofertados;

Es indispensable la evaluación del desempeño;

De la misma forma, es indispensable el llevar a cabo y de forma planeada las auditorías internas para evaluar los procesos de trabajo (se realiza una auditoría interna, posterior a la implementación);

Con relación al logro de los objetivos es necesaria la revisión a intervalos planeados por parte de la alta dirección de la universidad;

Desarrollar las acciones correctivas para evitar la no ocurrencia de incumplimientos al sistema de trabajo establecido;

De igual forma para evitar ajustes innecesarios o de alto impacto, establecer las acciones preventivas; y

Se debe siempre estar en busca de un proceso de mejora continua, el cual debe procurar la búsqueda de la calidad dentro de un sistema de trabajo implementado.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

¿Certificación ISO 9000 en educación?, 2008, Rubén Hernández Ruiz.

Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, 1995, Ezpeleta, J. "Vocabulario", Norma Mexicana NMX-CC-001:1995 IMNC, México, IMNC.

Administración para la calidad, 2010, Mario Gutiérrez, Limusa.



Breve Guía para ISO 9000, 1996, Rugarcia, A. México, Panorama.

Calidad educativa e ISO 9001:2000 en México, Enero 2011, Laura Elena Yzaguirre Peralta.

El consejo Técnico. Un encuentro de maestros, México, 1998, Fierro, Serie Libros del Rincón, Cuadernos de Aula).

Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua, 2010, Víctor Manuel Nava Carbellido, Limusa.

Estatuto General de la Universidad Autónoma de Zacatecas, Noviembre 2003, Universidad Autónoma de Zacatecas.

Evaluación de la calidad de la educación, 1998, García, J., Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Educación-UDLA.

Gestión por proyectos, 1996, Álvarez y Santos, Madrid, Escuela Española.

Hacia una calidad de nuestras escuelas, 1992, Topete y Álvarez, SEP (Colección Biblioteca para la Actualización del Maestro).

Introducción a la Teoría General de la Administración, 2006, Idalberto Chiavenato, Mc Graw Hill.

Investigaciones del CEE, sobre la calidad de la educación básica, 1994, Revista Latinoamericana de Estudios Educativos.

ISO 9000, Módulo 7, Diplomado "Cómo Implantar Administración por Calidad Total" 1998, Gutiérrez, ITESM (Aula virtual empresarial).

ISO 9000. Calidad en los servicios educativos, 1998, Pallan, C., México, Mexicana de Ediciones.

La calidad total en la universidad", 1994, Schmelkes, S. Revista de la Educación Superior, México, ANUIES.

La gestión administrativa en las instituciones educativas, 2009, Noriega, Cesar Ramírez Cavassa.

Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Zacatecas, Junio 2001, Universidad Autónoma de Zacatecas.

Liderazgo y Cultura Organizacional, 1998, Gago, A., Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Educación-UDLA.

Liderazgo y Cultura Organizacional, 1998, Gago, Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Educación-UDLA.



Los procesos de evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior en México en los últimos años, 1994, Pozner, Revista de la Educación Superior, México, ANUIES.

Más allá del salón de clases, 1998, Fígueroa, CIE.

Metodología de la Investigación, 2006, Hernández Sampieri Roberto, Mc Graw Hill.

Modelos mentales contra calidad total. La distancia del dicho al hecho", 1992, Namo, Revista Adminístrate Hoy, México.

Norma ISO 9000:2008, Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Organización Internacional de Estándares.

Norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Organización Internacional de Estándares.

Norma ISO 9004:2008, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión de Organizaciones Educativas.

Reglamento Escolar de la Universidad Autónoma de Zacatecas, octubre 2009, Universidad Autónoma de Zacatecas.

