

# Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 1. Generalidades metodológicas que sustentan el proceso investigativo acerca de la implementación de los sistemas de gestión de calidad (SGC) en las IED .....</b>	<b>16</b>
Una aproximación bibliométrica a la implementación de los SGC y las IED.....	16
Análisis bibliométrico relacionado con la implementación de los SGC en IED a nivel internacional .....	17
Hallazgos investigativos relacionados con la implementación de SGC en IED a nivel nacional.....	26
Aportes del grupo de investigación en Gestión Pedagógica Transformadora (GEPET) como punto de partida a nivel local.....	32
Tesis de proceso 1.....	36
Generalidades metodológicas que sustentaron la investigación.....	36
Tesis capitular 1 .....	40
<b>Capítulo 2. El discurso administrativo (DA) y la calidad en las organizaciones educativas .....</b>	<b>42</b>
Discurso administrativo (DA).....	42
Evolución histórica de la administración .....	43
Naturaleza del discurso administrativo .....	48
Tesis de proceso 2.....	50
Etapas del proceso administrativo .....	51
Tesis de proceso 3.....	53
La administración y los EO.....	53
Tesis de proceso 4.....	58
El DA y la calidad en las IED.....	58
Tesis capitular 2 .....	60
<b>Capítulo 3. El discurso pedagógico (DP) y la calidad de las IED.....</b>	<b>63</b>
El discurso pedagógico (DP) .....	63
Naturaleza del DP .....	63
Tesis de proceso 4.....	70

Componentes del DP.....	70
Áreas de gestión .....	81
Tesis de proceso 5.....	83
El DP y la calidad de las IED públicas de básica y media .....	84
Tesis de proceso 6.....	91
Tesis capitular 3 .....	91
<b>Capítulo 4. Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) .....</b>	<b>94</b>
Antecedentes y conceptualización de los SGC.....	94
Tesis de proceso 7 .....	97
Elementos para el desarrollo de un SGC.....	97
Tesis de proceso 8.....	100
La gestión por procesos.....	100
Mejora continua/mejoramiento de la calidad educativa integral .....	102
Tesis de proceso 9 .....	104
SGC reconocidos por el Ministerio de Educación de Colombia .....	104
EFQM (European Foundation for Quality Management).....	104
NEASC-CIS (New England Association of Schools and Colleges).....	106
AdvancED .....	107
Modelo Fe y Alegría.....	107
Sistema Integrado de Calidad-PCI .....	108
Sistema de Acreditación de la Calidad Educativa (SACE) .....	109
Modelo ISO 9001 .....	109
Modelo Pentacidad .....	110
La familia de las Normas ISO y sus aportes a un SPGC.....	113
ISO 9001 (2015): Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos .....	113
NTC-ISO 14001 (2015): Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso .....	115
ISO 21001 de 2018: Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso .....	117
ISO 26000: Guía de responsabilidad social .....	119
ISO 26000: los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la responsabilidad empresarial .....	120
Tesis capitular 4 .....	122
<b>Capítulo 5. Un abordaje comprensivo de los SGC en las IED: el caso de dos IED de básica y media de Santa Marta.....</b>	<b>123</b>
El caso de la IED Rodrigo de Bastidas.....	123

El proceso de calidad en la IED Rodrigo de Bastidas .....	124
Reorientaciones en la búsqueda de la calidad educativa .....	126
Articulación de los procesos de calidad de la IED Rodrigo de Bastidas, con la implementación de un SGC .....	131
Fortalezas y debilidades de la IED Rodrigo de Bastidas para implementar un SGC.....	135
Sistematización de algunos procesos institucionales. ....	137
Tesis de proceso 10.....	140
El caso de la IED Liceo Samario.....	141
El proceso de certificación de calidad, un camino de encuentros y desencuentros en la IED Liceo Samario .....	141
Mejoramiento de la calidad educativa a partir de la implementación de un SGC.....	150
Tesis de proceso 11.....	157
<b>Capítulo 6. Sistema pedagógico de gestión de la calidad (SPGC).....</b>	<b>158</b>
Configurando el SPGC .....	159
Generalidades.....	159
Principios del SPGC .....	162
Fundamentos del SPGC .....	166
Proceso para la implementación del SPGC en las IED .....	183
Consenso del Consejo Directivo.....	183
Contextualización del SPGC .....	183
Proceso de sensibilización .....	183
Conformación del comité de calidad integral.....	184
Diagnóstico institucional .....	185
Configuración de los procesos .....	185
Ciclo PHVA.....	186
Documentación del SPGC.....	186
Evaluación de desempeño.....	187
Herramienta de autoevaluación del SPGC .....	188
Generalidades.....	188
Modelo de madurez.....	189
<b>Bibliografía.....</b>	<b>190</b>
<b>Anexos del SPGC.....</b>	<b>201</b>
<b>Sobre los autores.....</b>	<b>224</b>