

Introducción

El interés de las instituciones educativas (IED) de básica y media por lograr un mejoramiento en la calidad de sus procesos se ha convertido en un gran reto; por esta razón, ejecutan diferentes estrategias, planes y programas que se adapten a sus realidades educativas y que contribuyan a alcanzar este objetivo. Una de estas estrategias ha sido la implementación de los sistemas de gestión de calidad (SGC), los cuales se han convertido en una alternativa de planificación, sistematización, ejecución y seguimiento para las IED; sin embargo, se observa que estos sistemas no siempre consultan dichas realidades al diseñar y ejecutar este tipo de procesos de mejoramiento de la gestión; entre otras razones, porque de manera reiterada se deja a un lado la esencia pedagógica de las IED; se desconoce, incluso, dando prevalencia a racionalidades empresariales y administrativas propias de los sistemas de calidad, lo que evidencia el desplazamiento del discurso pedagógico (DP) por la preponderancia desmesurada del discurso administrativo (DA) en las prácticas de gestión asociadas a los SGC en las IED.

Frente a esta problemática expuesta, surgió la investigación que se informa en este libro, la cual se adelantó en el Doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad del Magdalena (RUDECOLOMBIA), específicamente en la línea de formación en Administración y Desarrollo de los Sistemas Educativos y en el nicho académico del Grupo de Investigación en Gestión Pedagógica Transformadora (GEPET) (clasificado A por Minciencias/22), adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad del Magdalena. Dicha investigación se tituló «El discurso pedagógico (DP) como eje identitario de un Sistema Pedagógico de Gestión de Calidad (SPGC) en las instituciones públicas de educación básica y media de Santa Marta (IED)».

Dentro de los hallazgos y conclusiones centrales, se argumenta que cuando un SGC es resignificado desde el DP como su eje identitario, se configura lo que aquí hemos denominado un SPGC, es decir, un sistema de gestión coherente con la esencia y naturaleza pedagógica de las IED. No se trata solo de agregar una letra pe al acrónimo del SGC, sino que dicha incorporación refleja la centralidad en la esencia pedagógica, por eso su denominación propuesta como SPGC.

Es oportuno resaltar que en este texto no se presenta el diseño de una nueva norma de certificación de los SGC, pues las normas existentes, aunque siempre mejorables, permiten tal certificación; aquí la novedad, la intencionalidad, es sustentar que cuando un SGC se reconfigura como un SPGC, responde de mejor forma a las particularidades de las IED y contribuye al mejoramiento de la calidad integral institucional, pensada también siempre desde y en función de la esencia pedagógica propia de tales instituciones; no se pretende que los SPGC hagan lo que en su momento hicieron los SGC: irrumpir en la cotidianidad de las IED y trastocar no solo los lenguajes pedagógicos de los miembros de las comunidades educativas y sus prácticas, sino que los actuales SGC se vayan transformando; o que los nuevos que se diseñen se resignifiquen. Es decir, que se doten de nuevos sentidos, principios, significados y orientaciones, de tal manera que se asuman e implementen como dispositivos pedagógicos para el desarrollo de las IED; este es el reto que se asume aquí al proponer un SPGC.

Al posicionar el DP como el eje identitario de un SPGC, se hace referencia a su constitución:

[...] como un producto institucionalizado, instituido, que involucra la existencia de, y las relaciones entre diferentes contextos, campos y reglas específicas de transformación, conceptos y teorías para la constitución de objetos específicos y la regulación de prácticas específicas dentro de los espacios educativos (Díaz, 2001, p. 899).

Al mismo tiempo, el DP se entiende como un producto instituyente que recupera y amalgama percepciones, imaginarios, intuiciones, ebulliciones y sentires sobre las relaciones e interacciones formativas y de gestión que, sin estar institucionalizadas o instituidas, sí interpelan y tienen presencia viva en los lenguajes y actuaciones sociales de los sujetos educativos. En este sentido, para nosotros el concepto de «práctica» es trascendido por el de «praxis», cuando se piensa y actúa bajo los principios de un quehacer pedagógico; o sea, un quehacer crítico, sistematizado y riguroso que se evidencia no solo en los procesos de enseñanza y en los de aprendizaje dentro de las IED y fuera de ellas, sino en todos los espacios y ecosistemas de aprendizaje. El DP, así asumido, no solo nombra, regula, direcciona y valora el quehacer propio de las IED, sino que lo hace, esencialmente, de manera intencionada y consciente desde una dinámica regulada por un binomio indisoluble que conjuga la comprensión con la transformación. Pensar y actuar lo educativo desde el foco de lo pedagógico significa hacerlo de manera profunda, sistémica, problematizadora y en especial que interpela; es decir, suscitadora de cambios y de transformaciones constantes que al tiempo que modifica realidades educativas en realidades pedagógicas, configura discursos, conocimientos pedagógicos sobre dicha praxis; conocimientos que se asumen como discursos y que como tales iluminan y problematizan todo quehacer pedagógico, toda praxis pedagógica (Sánchez y Chica, 2016).

Con base en lo anterior, es posible afirmar que el logro central de la investigación y la propuesta innovadora que se presenta en este libro es la reflexión orientada a la resignificación, configuración y avances en la validación de un SPGC que tiene como eje identitario al DP, convirtiéndose en una guía que puede ayudar a resignificar los procesos de gestión que desarrollan las IED en sus dimensiones directiva, académica, administrativa y comunitaria, en perspectiva de contribuir con el mejoramiento integral de su calidad.

En este punto se destaca la doble intencionalidad, comprensiva y propositiva, de la investigación de base en esta propuesta; resaltando que «su interés se fundamentó en la construcción y reconstrucción de identidades socioculturales (interés práctico) para desde esa comprensión estructural, y en un proceso posterior, poder sugerir acciones de transformación» (Murcia y Jaramillo, 2008, p. 71). El interés práctico se abordó a partir de la interacción con los actores educativos a través de entrevistas en profundidad, grupos focales y observaciones participantes; con estos hallazgos empíricos se procedió a la contrastación con la teoría formal para alcanzar una comprensión crítica y estructurada, para posteriormente formular una alternativa de transformación que impacte positivamente en la calidad de las IED.

Para la configuración del apartado propositivo de la investigación, se tuvieron en cuenta las múltiples realidades que afrontan las IED al momento de implementar un SGC, tales como su diversidad sociocultural, disposición y motivación por parte de la comunidad educativa, recursos económicos disponibles, planes, proyectos y procesos que desarrollan, entre otros aspectos inherentes al quehacer institucional. De igual forma, se contemplaron las diferentes alternativas que se pueden utilizar para acceder a un SPGC, pero resaltando en este caso al DP como su eje identitario, por eso su nueva denominación. Esto requirió de un proceso de constante análisis, reflexión y resignificación, donde los actores educativos participaron activamente y fueron parte fundamental en cada uno de los momentos de la investigación. Esta investigación se concibió bajo un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta que «[...] es una actividad situada, que ubica al observador (investigador) en sus propias realidades. Consiste en una serie de prácticas materiales e interpretativas que hacen visible el mundo, en sus diferentes facetas, y lo transforman [...]» (Denzin y Lincoln, 2011, p. 48).

En este caso, la investigación se situó en el ámbito de las instituciones públicas de educación básica y media de Santa Marta, con el fin de llegar a comprender y proponer una herramienta de resignificación en la implementación de los SPGC, contribuyendo al afianzamiento de la calidad educativa. Así mismo, estuvo permeada por un carácter crítico, el cual «se ocupa de la crítica de la sociedad y de la búsqueda de nuevas alternativas» (Álvarez y Jurgenson, 2016, p. 44); aquí se realizó un análisis crítico y reflexivo de la problemática asociada con los sistemas de gestión de la calidad, finalizando con una alternativa de intervención a partir de la cual se buscó direccionar la implementación de un SPGC.

En esta investigación, la complementariedad etnográfica se consideró como axial metodológico, al ser entendida como una propuesta que tiene en cuenta los aportes de múltiples corrientes y enfoques, lo que contribuye a generar una mirada integral de todo el proceso investigativo. Entonces, se implementó el principio de la complementariedad aplicado a la etnografía, el cual se enfoca «en que la teoría se mezcle con los datos culturales, a fin de descubrir una nueva estructura de validación que da cuenta de las realidades vividas por los sujetos» (Murcia y Jaramillo, 2008, p. 94); por consiguiente, las voces de los actores educativos (docentes, directivos y personal administrativo de las IED) jugaron un papel importante, atendiendo a sus inquietudes, necesidades, preocupaciones e intereses; de igual forma, todos los hallazgos empíricos se sometieron a un análisis riguroso, en el cual se compararon y sustentaron con la teoría formal ya existente, a través de un proceso de triangulación de datos.

Lo anterior se desarrolló en tres momentos, los cuales se aplicaron, a su vez, en dos círculos investigativos: un círculo comprensivo y uno propositivo. Cuando se habla de círculo, se hace una analogía de los momentos de la investigación, aludiendo a la articulación que existe entre ellos, y que se suceden no de forma lineal, sino cíclica, dinámica, por demás; es decir, favoreciendo una reflexión constante de todo el proceso investigativo. Estos momentos fueron:

1. Momento de preconfiguración de las realidades. En este «se adquiere una primera aproximación a la posible estructura sociocultural (pre-estructura)» (Murcia y Jaramillo, 2008, p. 96); esta primera aproximación se hizo a su vez para lograr las dos intencionalidades de la investigación: desde lo comprensivo, para conocer en profundidad las realidades de las IED al incursionar en un SGC; y desde lo propositivo, para identificar los elementos fundamentales en la configuración de un SPGC.
2. Momento de configuración de las realidades. «Se inicia con la puesta en escena de una guía flexible que permite orientar la búsqueda de esa estructura. El trabajo de campo al desarrollar este momento debe realizarse a profundidad (intensivo y extensivo) para obtener una estructura confiable» (Murcia y Jaramillo, 2008, p. 96). Tanto para lo comprensivo como para lo propositivo se utilizaron instrumentos de recolección de datos, algunos de los cuales fueron: entrevistas en profundidad, análisis de contenido, grupos focales, observaciones participantes, con el fin de desentrañar las estructuras constitutivas de los fenómenos estudiados para llegar a comprenderlos en profundidad.
3. Momento de reconfiguración de las realidades encontradas. «Donde se realiza un análisis de los hallazgos socioculturales desde una triple perspectiva: la perspectiva

del investigador, la perspectiva de la teoría formal y la perspectiva de la teoría sustantiva» (Murcia y Jaramillo, 2008, p. 96). Aplicando la triangulación a la cual se hizo referencia anteriormente, se realizó un análisis crítico de los hallazgos a la luz de la teoría formal, confrontado con una perspectiva crítica de los investigadores, con el fin de llegar a unas conclusiones con suficiente validez para la comunidad científica.

El presente texto está dividido en seis capítulos, en los cuales se articulan todos los aspectos que fundamentaron la reflexión, resignificación y configuración del SPGC. De igual forma, en el desarrollo de cada uno de ellos surge una serie de tesis discursivas, las cuales corresponden a conclusiones procesuales relacionadas con el aspecto o la temática que se está abordando; estas se entrelazaron para conformar un entramado de conclusiones progresivas que llevan a una tesis capitular, que se configura como la síntesis de lo abordado en todo el capítulo; así mismo, el conjunto de tesis capitulares se constituyeron en insumos para la consolidación de la tesis central de la investigación. Estas tesis son configuraciones propias que los autores realizan a partir de lo desarrollado en cada uno de los apartados del presente libro, y se convierten en posturas, planteamientos y conclusiones reflexivas, relacionadas con cada uno de los aspectos abordados en la investigación y que se sistematizan en este documento.

En el capítulo uno se presenta una aproximación bibliométrica a la implementación de los SGC en las IED; aquí se realiza un acercamiento al estado del arte a nivel internacional, nacional y local, sobre investigaciones relacionadas con el objeto de estudio, lo cual se constituyó en uno de los insumos del momento de preconfiguración comprensiva de las realidades, ya que se obtuvo una perspectiva general acerca del avance de dichas investigaciones, resaltando algunos aportes significativos para la configuración del SPGC.

En el capítulo dos se presenta un abordaje teórico del DA, haciendo referencia a su evolución histórica, conceptos, principios, escuelas y etapas características de la administración y de los estudios organizacionales (EO); así como su importancia en el aseguramiento de la calidad en diferentes organizaciones, resaltando su impacto en las orientadas a la educación de básica y media.

En el capítulo tres se realiza un abordaje teórico del DP como categoría axial de la investigación, además se sustentan sus fundamentos epistémicos, principios característicos, aspectos que lo conforman y el proceso de recontextualización que se debe desarrollar en una institución educativa de básica y media, para articular las políticas públicas, los estándares, requerimientos y demás aspectos formales, con el contexto y las necesidades de la comunidad educativa, con el fin de gestionar procesos que contribuyan a alcanzar el mejoramiento de la calidad integral en este tipo de instituciones.

Posteriormente, en el capítulo cuatro se hace una descripción acerca de los SGC, entendidos como un conjunto de normas, procesos y elementos que debe poner en práctica

una organización para garantizar la calidad de sus servicios. Se presenta una breve reseña acerca de los antecedentes de estos sistemas, así como los planteamientos que existen para su implementación, los modelos y normas, especialmente aquellas relacionadas con el ámbito educativo, y se concluye con la tesis capitular IV, donde se presentan los elementos para estructurar un SPGC.

En el capítulo cinco se presenta una reconfiguración comprensiva del proceso de calidad que desarrollan la IED Rodrigo de Bastidas (IED-1) y la IED Liceo Samario (IED-2), las dos pertenecientes al distrito de Santa Marta, partiendo de la sistematización de las entrevistas en profundidad realizadas en las dos instituciones y la observación participante realizada en la IED-1; para el caso de esta, se tuvieron en cuenta las acciones que ha emprendido en busca de alcanzar la calidad educativa, en el marco de sus proyectos institucionales, el quehacer cotidiano de los actores educativos y la ruta de mejora que se ha trazado, puesto que aún no accede a un SGC; por lo tanto, el análisis comprensivo está enfocado a conocer qué se ha hecho en cuanto a calidad se refiere y cuál es su perspectiva con miras a la incursión en el proceso de certificación de la calidad. Para el caso de la IED-2, se indagó acerca de las experiencias de sus actores educativos en todo el proceso de certificación a través de la Norma Técnica Colombiana (NTC)-ISO 9001, y con base en esto delimitar los aspectos relevantes como punto de partida para la configuración del SPGC.

En el capítulo seis se desarrolla el componente propositivo de la investigación, en el cual se configuró el SPGC, el cual se dividió también en tres momentos, los cuales estuvieron articulados con el encuadre metodológico; en el momento de la preconfiguración propositiva se hizo una revisión teórica de la documentación y experiencia de los actores en la configuración propositiva; se presenta el SPGC destacando al discurso pedagógico como su eje identitario y transformador, el cual se socializó en un primer acercamiento a una validación teórica y empírica, esta última con el comité de calidad de la IED-1, y a través de juicio de expertos. Para lograr este propósito, se tuvieron en cuenta las voces de los actores educativos, los hallazgos a partir del análisis documental de dos SGC y dos proyectos educativos institucionales (PEI), los aportes a partir de la comprobación de artículos científicos y los referentes teóricos consultados, especialmente la Guía Técnica Colombiana (GTC)-ISO 9004 (2018) «Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido», la guía 34 «Guía para el mejoramiento y la autoevaluación institucional», la Norma ISO 21001(2018) y todo lo referente al DP como categoría axial que sustenta el nuevo SPGC.

A manera de conclusión y provocación, se destaca que la importancia de un SPGC radica en que se asume y constituye como un entramado de procesos complejos, de interacciones y lenguajes, que orientan a los miembros de la comunidad educativa en la implementación de procesos de gestión de calidad. Esta propuesta sirve como referente para aquellas instituciones públicas de educación básica y media que deseen emprender

o fortalecer el camino del mejoramiento de su calidad integral; les muestra la ruta a seguir con posibilidades de implementación, teniendo en cuenta el contexto y las necesidades particulares de los actores, especialmente de los estudiantes, ya que los considera como el centro del proceso educativo. De allí que toda la propuesta gire en torno al DP como el eje identitario de dicho SPGC y como el aspecto fundamental que toda IED debe priorizar a la hora de implementar su certificación de calidad.

Capítulo 1. Generalidades metodológicas que sustentan el proceso investigativo acerca de la implementación de los sistemas de gestión de calidad (SGC) en las IED

En este capítulo se presenta una aproximación a un estado del arte sobre el campo de esta investigación, asumiendo que este tipo de abordajes son «[...] metodologías que pretenden recuperar reflexivamente la producción académica, permitiendo cuestionar, criticar y construir, dando sentido a la información obtenida, la cual posee diversas finalidades y niveles, pasando por el rastreo, registro, sistematización e interpretación» (Gómez *et al.*, 2015, p. 428). Lo anterior, con el fin de valorar lo que se ha investigado acerca de los SGC en las IED, así como los aportes valiosos en el momento de preconfiguración comprensiva de las realidades en estudio. De igual forma, se expone de manera general el proceso metodológico desarrollado en el transcurso de la investigación, a partir del cual surgieron las reflexiones para la resignificación del SPGC en las IED.

Una aproximación bibliométrica a la implementación de los SGC y las IED

La bibliometría se implementó como método para recuperar la información internacional en torno a la implementación de los SGC en las IED; la bibliometría como disciplina métrica ofrece la posibilidad de obtener indicadores de la producción científica, traducidos en oportunidades para observar la evolución del estado de un fenómeno de estudio en términos de acciones sistemáticas de la generación de nuevo conocimiento, difusión del mismo a través de entidades financiadoras, instituciones o países de alto impacto interesados en la temática a investigar, valorar el impacto de los estudios, así mismo como los autores reconocidos, entre otros (Espinosa-Castro *et al.*, 2019); en síntesis, la medición bibliométrica es un tablero estratégico y evaluativo sobre los abordajes de la investigación; para recuperar la producción académica se tuvieron en cuenta los artículos científicos publicados entre el 2011 y el 2020, en bases de datos, así como también informes de tesis doctorales y de maestrías publicadas en repositorios de diferentes universidades.

Análisis bibliométrico relacionado con la implementación de los SGC en IED a nivel internacional

El desarrollo del análisis bibliométrico del presente trabajo se realizó a través de la base de datos de Scopus, empleada para rastrear información general a nivel mundial acerca de diversos campos de investigación científica, además de contar con mayor número de revistas indexadas y revisadas a través de pares académicos de manera rigurosa (Aguiar-Cedeño *et al.*, 2021). La combinación de búsqueda escogida para la recolección de la información fue TITLE («Quality management» OR «Quality Management Systems») AND TITLE («educational institutions» OR «educational organizations» OR «school*» OR «college*»). Se definieron palabras claves para que aparecieran en el título y así efectuar la búsqueda concreta con respecto a la temática.

En el proceso de búsqueda se establecieron criterios de inclusión de los artículos; estos fueron los siguientes: documentos publicados en el periodo 2016-2020, documentos publicados en la tipología de artículos y artículos publicados en idioma inglés o español.

Una vez aplicado los criterios de búsqueda y los de inclusión, la muestra estuvo conformada por 90 artículos, en la Tabla 1 se muestra el detalle de la decantación de la muestra.

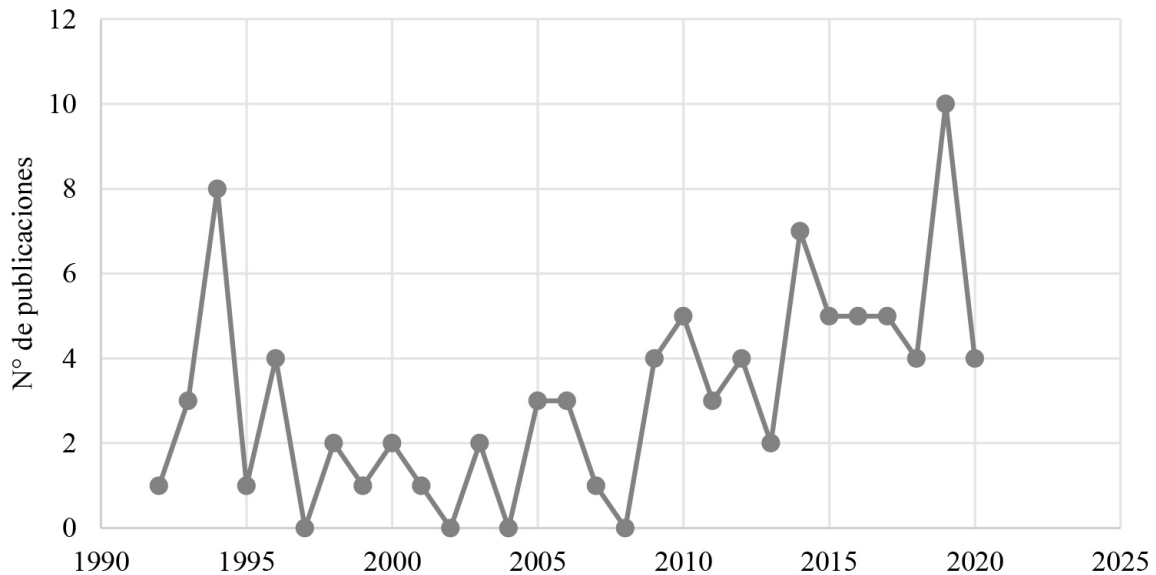
Tabla 1. Selección de publicaciones a nivel internacional

criterio	Número de publicaciones
Búsqueda inicial en Scopus	138
Periodo de publicación: ≤ 2021	133
Tipo de publicación: artículos	100
Idiomas: español e inglés	90

Para la muestra de los resultados, estos fueron clasificados de acuerdo con el número de publicaciones por año, instituciones financiadoras, autores reconocidos de la temática, revistas de impacto en publicaciones y áreas de conocimiento, cada uno de estos aspectos serán presentados a lo largo de este apartado.

De acuerdo con la Figura 1, el primer artículo publicado sobre la temática teniendo en cuenta la combinación empleada fue el estudio de Murgatroyd (1992), en el que se revisa un modelo de gestión denominado Total Quality Magement (TQM) y sus aportes en la educación; en adelante, los aportes a la producción científica son continuos en la primera década, a excepción de 1997, 2002, 2004 y 2008.

Figura 1. Número de publicaciones por año



Fuente: Scopus.

Entre 1992 y el 2000 se publicaron alrededor del 0,2 % de los artículos, siendo en 1994 el mayor pico de publicación; en la década entre el 2001 y 2010 se mantuvo el porcentaje de publicaciones, no obstante, entre el 2011 y 2020 se aumentó el número de artículos a un 0,6 %, siendo el periodo de tiempo en el que se registra un crecimiento exponencial del campo de estudio, en el que el 2019 es el año de mayor publicación hasta la fecha de corte para este estudio (Figura 1).

En cuanto a los países con mayor número de documentos publicados se encuentran Estados Unidos, con 13 artículos que representan el 14 %; España, con el 10 %, un total de 9 publicaciones; e Indonesia, con el 6,6 %, equivalente a 6 documentos, tal como se observa en la Figura 2.

Por otro lado, las áreas de conocimiento en donde se concentra la producción científica son «Social Sciences», con un 61,1 %, siendo el área con mayor número de artículos agrupados; en segundo orden se encuentra «Business, Management and Accounting», con el 32,2 %; y «Engineering», con el 10,2 %.