



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA
SANTANDER
DIVISION BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) SANDRA LILIANA APELLIDO(S) ZAFRA TRISTANCHO

FACULTAD DE: EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRÁCTICA PEDAGOGICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S) GUSTAVO APELLIDO(S) VILLAMIZAR SUAREZ

TÍTULO DE LA TESIS: TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA INSTITUCIONAL
Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2000

RESUMEN

La investigación explora como los sujetos transforman su racionalidad y desde este horizonte piensan de otro modo, teniendo en cuenta que el hacer es una acción pensada de una manera posible que permite que el sujeto se habitúe, se acostumbre, e institucionalice las realidades que se convierten en cultura, indaga como influye en la comunidad educativa la implementación de políticas de calidad, desde los macros de los procesos de certificación la Certificación con la Norma ISO 9001, y cómo estos suscitan procesos de transformación de la cultura Institucional. Palabras claves: Gestión, sistema, calidad total, calidad de la educación, aprender y desaprender.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 100 PLANOS ILUSTRACIONES 2 CD-ROM: 1

TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA INSTITUCIONAL Y SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2000

SANDRA LILIANA ZAFRA TRISTANCHO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRACTICA PEDAGOGICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

TRASFORMACIÓN DE LA CULTURA INSTITUCIONAL Y SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2000

SANDRA LILIANA ZAFRA TRISTANCHO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Magíster en Práctica
Pedagógica

Director
GUSTAVO VILLAMIZAR SUAREZ
Magíster en Gerencia Educativa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRACTICA PEDAGOGICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012



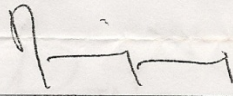
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
PROGRAMA MAESTRÍA EN PRÁCTICA PEDAGÓGICA

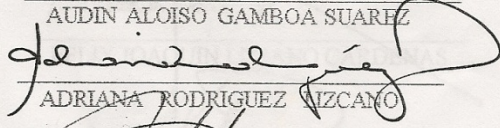
FECHA: Viernes 10 de Agosto de 2012
HORA: 6:00 pm
LUGAR: Edificio de Postgrados Tercer Piso sala 306

TITULO: "TRANSFORMACIÓN DE LA CULTURA INSTITUCIONAL Y SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO9001 - 2000

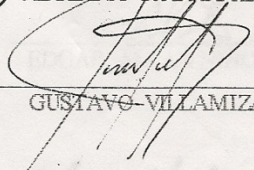
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
SANDRA LILLANA ZAFRA T.	1390074	4.3	APROBADO

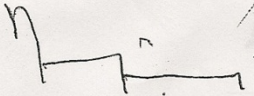
JURADOS:


AUDIN ALOISO GAMBOA SUAREZ


ADRIANA RODRIGUEZ VIZCANO

DIRECTOR (A):


GUSTAVO VILLAMIZAR


AUDIN ALOISO GAMBOA SUAREZ
Director Programa Maestría en Práctica Pedagógica

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. HORIZONTE TEÓRICO	13
1.1 ANTECEDENTES	13
1.2 REFERENTE CONCEPTUAL	19
1.3 REFERENTE TEORICO	24
1.3.1 Calidad en la Certificación desde la Norma ISO9001:2000	24
1.3.2 Transformar la cultura	28
1.3.3 La Cultura Institucional	34
1.3.4 El conocimiento	37
1.4 MARCO LEGAL	39
2. METODOLOGÍA	48
2.1 ENFOQUE METODOLOGICO	48
2.2 PROCEDIMIENTO	50
2.3 ESCENARIOS Y SUJETOS	51
2.4 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	52
3. RESULTADOS Y HALLAZGOS	54
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	54
3.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LAS CATEGORÍAS SELECCIONADAS.	56
3.3 LA CONFIABILIDAD.	57
3.4 CATEGORIZACIÓN	58

3.4.1 Análisis de las categorías	58
4. DISCUSIÓN	66
4.1 UNA MIRADA A LA CARACTERIZACIÓN DE LA CULTURA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTES Y DESPUES DE LA CERTIFICACIÓN CON LA NORMA ISO 9001:2000.	66
4.2 UN ACERCAMIENTO A LA IDENTIFICACIÓN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE GENERAN CON LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000.	67
4.3 LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE LA NORMA Norma ISO-9001:2000 Y SU INFLUENCIA EN LA TRASFORMACIÓN QUE SE HA GENERADO EN LA CULTURA INSTITUCIONAL	68
4.4 APROXIMACIÓN TEÓRICA DE LA RELACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CULTURA INSTITUCIONAL	70
5. CONCLUSIONES.	71
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	81