



# **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN ESCOLAR RURAL DE SABANALARGA ATLÁNTICO**

**STEFANIE MORALES CORONADO**

**DEIMER OLMOS LLINAS**

**Proyecto de grado como parte de los requisitos para optar al título de:**

*Especialista en Gerencia e Innovación*

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo general Analizar las estrategias gerenciales que aplica el rector para la gestión de la calidad del servicio educativo a los fines de la detección de debilidades y fortalezas en la gestión que sustenten la generación de un plan de acción en la institución Técnica Agropecuaria San Cayetano de Gallego de la zona rural de Sabanalarga – Atlántico, teóricamente se fundamenta en los aportes de Sennlle y Gutiérrez (2004), Corredor (2010), Organización de las Naciones Unidas para La Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015), entre otros. La metodología a utilizar se enmarca en el paradigma cualitativo, interpretativo método estudio de casos, se seleccionarán informantes clave para recoger datos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos como la observación participante, entrevista, entre los resultados destacan que el rector o gerente educativo de la institución en estudio presenta debilidades en relación a la aplicación de estrategias gerenciales basadas en la comunicación asertiva, fluida entre las partes, poco incentivo al personal docente generando que el proceso motivacional

hacia el trabajo educativo, identificación con la institución se convierte en poco atractivo para dicho personal, igualmente se evidencia falta de trabajo en equipo, imperando la toma de decisiones a nivel del personal directivo, ante esta realidad se plantea la propuesta de un plan de acción basado en estrategias gerenciales para una gestión de la calidad del servicio educativo e innovación gerencial en la Institución Técnica Agropecuaria San Cayetano de Gallego de la zona rural de Sabanalarga - Atlántico

Palabras clave: Estrategias gerenciales, gestión de la calidad, servicio educativo

### **ABSTRACT**

This research has the general objective of analyzing the management strategies applied by the rector for the management of the quality of the educational service in order to detect weaknesses and strengths in management that support the generation of an action plan in the Technical Agricultural Institution. San Cayetano de Gallego in the rural area of Sabanalarga - Atlántico, theoretically is based on the contributions of Sennlle and Gutiérrez (2004), Corridor (2010), United Nations Organization for Education, Science and Culture (UNESCO, 2015), among others. The methodology to be used is framed in the qualitative paradigm, interpretive case study method, key informants will be selected to collect data through the application of techniques and instruments such as participant observation, interview, among the results they highlight that the rector or educational manager of the Institution under study presents weaknesses in relation to the application of management strategies based on assertive communication, fluid between the parties, little incentive for teaching staff, generating that the motivational process towards educational work, identification with the institution becomes unattractive to said personal, there is also evidence of a lack of teamwork, ruling decisions at the level of management personnel, in view of this reality, the proposal of an action plan based on managerial strategies for quality management of educational service and managerial innovation is proposed at the Agrope Technical Institution San Cayetano de Gallego quarters in the rural area of Sabanalarga – Atlántico

Key words: Management strategies, quality management, educational service

## REFERENCIAS

- Corredor, J (2010) **Planificación**. 3ª edición. Caracas. Venezuela. Vadell Hermanos.
- Constitución de la República de Colombia (1991)**. Disponible en [www.Corteconstitucional.gov.co/inicio/constitucion/20.Politica/20/20](http://www.Corteconstitucional.gov.co/inicio/constitucion/20.Politica/20/20). Colombia. PDF.
- Durán, S; Crissien, J; Virviescas, J y García, J (2017). **Estrategias Gerenciales para la Formación de Equipos de Trabajos en Empresas Constructoras del Caribe Colombiano**. Revista Espacios. Vol.38 (Nº13) Año 2017.Pàg. 24
- Gómez, M.J (2007). **La Investigación Cualitativa: Claves Teóricas**. Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana. España
- Pérez Serrano, G (1998). **Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. Técnicas y Análisis de datos**. Madrid: La Muralla.
- Margalef García, L. Arenas Martija, A (2006). **¿Qué Entendemos por Innovación Educativa? A propósito del desarrollo curricular**. Revista Perspectiva Educativa, Formación de Profesores, núm.47, 2006, pp.13-31. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Viña del Mar, Chile. Disponible en <http://www.redaly.org/article.Oa?id=>
- Ramírez, C (2005). **La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas**. Noriega Editores. México, DF
- D Sanz, T Crissien, J García, M Patiño, (2017). **Marketing Educativo como Estrategia de Negocio en Universidades Privadas**. Desarrollo Gerencial V9 (1), 160-175.
- Sánchez, M (2012) **Calidad educativa: Reto de la gerencia escolar**. 9 edición Madrid. Muralla.
- Sennlle, A y Gutiérrez, N (2004). **Calidad de los Servicios Educativos**. España. Ediciones Díaz de Santos.
- Tari Guilló, J (2000). **Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva**. Publicaciones Universidad de Alicante. Edición Electrónica: Espagrafic.Murcia. Disponible en [rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445](http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445)
- Traba, L; Barletta, M y Velázquez, J (2010). **Teoría y Práctica de las Organizaciones: herramientas para la Gestión de la Calidad**. Santa Fè. Universidad Nacional del Litoral
- Zegarra Rojas, O (2014). **Calidad, Evaluación y Acreditación Universitaria**. Disponible en línea. Consultado en <file:///D:/Modelos%20de%20evaluación%20Institucional/Evaluación%20Acreditación.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO). (2005) **“Educación para todos: el imperativo de la calidad”**. Informe de seguimiento de la educación para todos en el mundo año 2005. P. 30. (EN LÍNEA). Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001501/150169s.pdf>. Fecha de recuperación: 20 de diciembre de 2017.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2015) **“Declaración de Incheon y marco de acción para la realización del objetivo de desarrollo sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva y educativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”**. P. 5 - 56. (EN LÍNEA). Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245656s.pdf>. Fecha de recuperación: 20 de diciembre de 2017