

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA MICROEMPRESA DEL SECTOR EDUCATIVO EN EL DISTRITO DE MARIANO MELGAR – AREQUIPA 2022”

Tesis presentada por el bachiller:

Torres Miranda, Sheyla Pilar

Para optar el título profesional de:

Licenciada en administración de
empresas

Asesor (a):

**Mg. Trillo Espinoza, Verónica
Margarita**

Arequipa – Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 29 de Noviembre del 2022

Dictamen: 005220-C-EPAE-2022

Visto el borrador del expediente 005220, presentado por:

2014221062 - TORRES MIRANDA SHEYLA PILAR

Titulado:

**PROPUESTA DE MEJORA DE GERENCIA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO
LABORAL EN LA MICROEMPRESA DEL SECTOR EDUCATIVO EN EL DISTRITO DE MARIANO
MELGAR - AREQUIPA 2022**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29263052 - TORRES PAREDES LUIS EMILIO
DICTAMINADOR**



**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**41635889 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO
DICTAMINADOR**



PROPUESTA DE MEJORA DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA MICROEMPRESA DEL SECTOR EDUCATIVO EN EL DISTRITO DE MARIANO MELGAR – AREQUIPA 20

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Universidad de San Buenaventura

Trabajo del estudiante

1%

3

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

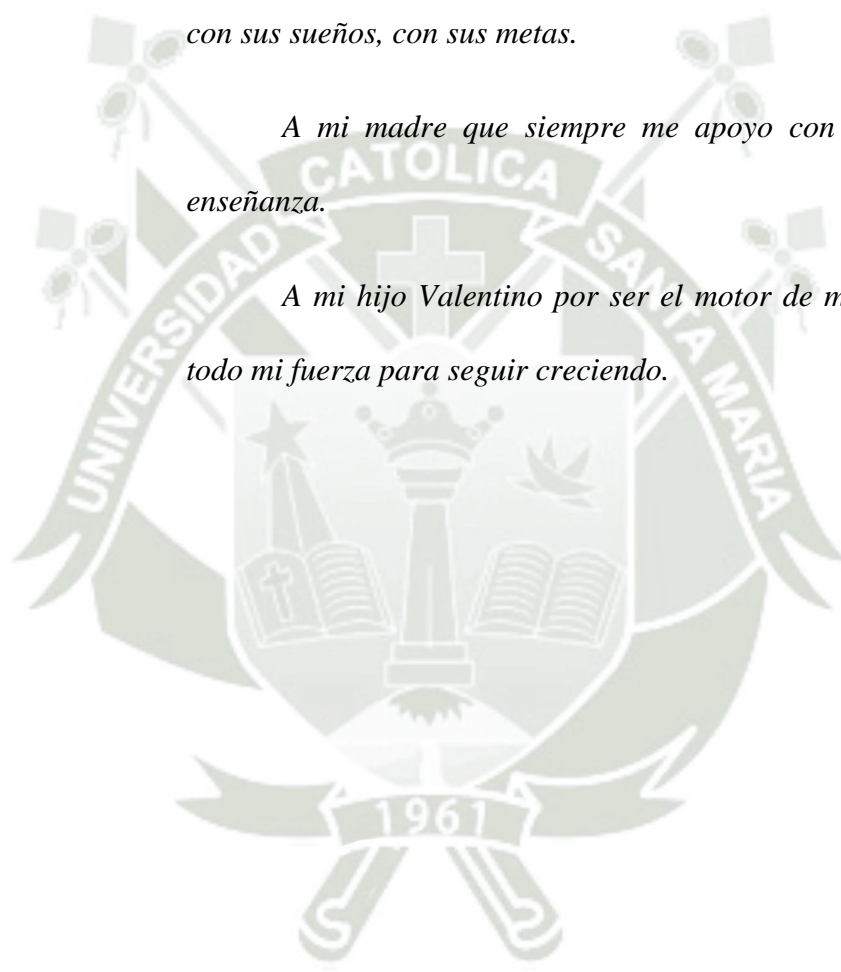
Apagado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Investigación a todas las personas que son padres y madres que están en el proceso de culminar sus estudios universitarios, para recordarles que es posible cumplir con sus sueños, con sus metas.

A mi madre que siempre me apoyo con sus ánimos y enseñanza.

A mi hijo Valentino por ser el motor de mi vida y sobre todo mi fuerza para seguir creciendo.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por guiarme y darme la fuerza para lograr mis objetivos y sobre todo la oportunidad que cada día me da de lograr mis sueños.

A mis docentes que me dieron los conocimientos necesarios de mi carrera.

A mi madre que estuvo conmigo impulsándome, guiándome con sus maravillosos consejos, por su enorme comprensión en cada faceta de mi vida, por tanto, esfuerzo para que yo logre mis sueños y sobre todo por siempre estar a mi lado y tener fe en mí.

A mi hermana por sus consejos y por la fuerza que me da para cumplir mis metas porque la admiración que siento por ella me ayuda a esforzarme más.

RESUMEN

Se realizó esta investigación con el objetivo de analizar la situación actual de la Gerencia Estratégica y su influencia en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo en la provincia de Arequipa, distrito de Mariano Melgar.

Actualmente la Gerencia Estratégica es el área que se encarga de organizar, se centra en la planificación estratégica y el control necesario para que los objetivos a corto y largo plazo. Lo cual asegura el logro de la misión de la empresa y esto a su vez influye en el crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado.

Un aspecto muy importante con la Gerencia Estratégica es el rendimiento laboral ya que como la gerencia influye en los trabajadores, si hay una buena gerencia estratégica los trabajadores conocerán sus funciones correctamente, también influye en la motivación que sostienen los trabajadores para que se sientan comprometidos con las metas y objetivos de la organización lo cual beneficia a los trabajadores y a la empresa.

Tomamos la Institución Educativa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo de la cual tomamos una muestra de 109 personas entre padres de familia, docentes y personal administrativo a las cuales se les aplico 2 encuestas diferentes, a los padres de familia se tomó una encuesta para medir el grado de rendimiento laboral que observaban en los docentes así mismo medir el rendimiento de gerencia estratégica de la empresa y otra encuesta dirigido a los docentes y personal administrativo la cual tuvo como objetivo ver la situación actual de la Gerencia Estratégica.

Los resultados obtenidos demostraron que la Gerencia Estratégica falta de capacitación en cuanto a sistemas de control a los trabajadores ya que no existe un buen sistema de control del servicio brindado, se detectó la falta de comunicación y motivación con los trabajadores lo cual evita que tengan una identidad con la empresa, por lo tanto, no trabajan en función a las metas y objetivos de la empresa, se determinó que hace falta personal de control como coordinadores de cada nivel porque hace sobre carga de trabajo en la parte de dirección, falta de capacitación en cuanto al sistema EDUSOFF que es el sistema de trabajo tanto académico como administrativo de la institución.

PALABRAS CLAVES: Gerencia estratégica, retroalimentación



ABSTRAC

This research was carried out with the objective of analyzing the current situation of the Strategic Management and its influence on the Labor Performance of the workers of the Educational Institution Mi Pequeno Reyno San Lorenzo in the province of Arequipa, district of Mariano Melgar.

Currently the Strategic Management is the area that is in charge of organizing, it focuses on the strategic planning and the necessary control for the short and long term objectives. Which ensures the achievement of the company's mission and this in turn influences growth, development and permanence in the market.

A very important aspect with the Strategic Management is the labor performance since as the management influences the workers, if there is a good strategic management the workers will know their functions correctly, it also influences the motivation that the workers maintain so that they feel committed to the goals and objectives of the organization which benefits the workers and the company.

We took the Educational Institution Mi Pequeno Reyno San Lorenzo from which we took a sample of 120 people between parents, teachers and administrative staff to whom 2 different surveys were applied, parents were sent a survey to measure the degree of job performance that they observed in teachers as well as measure the performance of strategic management of the company and another survey aimed at teachers and administrative staff which aimed to see the current situation of Strategic Management.

The results obtained showed that the Strategic Management lacks training in terms of control systems for the workers since there is no good control system for the service

provided, the lack of communication and motivation with the workers was detected, which prevents them from having a identity with the company, therefore, they do not work according to the goals and objectives of the company, it was determined that there is a lack of control personnel as coordinators of each level because it causes an overload of work in the management part, lack of training Regarding the EDUSOFF system, which is the institution's academic and administrative work system.

KEY WORDS: Strategic management, feedback.



ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRAC	6
ÍNDICE DE GENERAL	8
ÍNDICE DE TABLAS	18
INTRODUCCION	21
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	23
1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	23
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	23
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	25
1.2.1. Problema General	25
1.2.2. Interrogantes específicas.....	25
1.3. OBJETIVOS.....	26
1.3.1. Objetivo General.....	26
1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	26
1.4.1. Justificación Económica	27
1.4.2. Justificación Social	27

1.4.3. Justificación Empresarial.....	27
1.5. HIPÓTESIS	28
1.5.1. Hipótesis general	28
1.5.2. Comprobación de hipótesis	28
1.6. VARIABLES	28
1.6.1. Variable Independiente.....	28
1.6.2. Variable dependiente	28
1.6.3. Operacionalización de Variables	29
1.7. DISEÑO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	30
1.7.1. Diseño de Investigación.....	30
1.7.2. Tipo de Investigación	30
Nivel de Investigación	30
1.8. COBERTURA DE ESTUDIO	30
1.8.1. Población	30
1.8.2. Muestra	30
1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
1.9.1. Técnicas de la Investigación.....	31
1.9.2. Instrumentos de la Investigación	32
Cuestionario	32
1.9.3. Procesamiento de datos estadísticos	32

Revisión de los Datos.....	32
Codificación de los Datos.	32
Clasificación de los Datos.....	32
Recuento de los Datos.....	32
1.10. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	33
1.10.1. Antecedentes Locales	33
1.10.2. Antecedentes Nacionales:.....	34
1.10.3. Antecedentes Internacionales	35
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	36
2. GERENCIA ESTRATÉGICA	36
2.1. DEFINICION DE GERENCIA ESTRATEGICA	36
2.1.1. Modelo de Gerencia Estratégica.....	38
2.1.2. Etapas de la Gerencia Estratégica.....	39
Formulación de estrategias	39
Ejecución de estrategias.....	39
Evaluación de estrategias.....	40
2.1.3. Importancia de la Gerencia Estratégica	40
2.1.4. Beneficios de la Gerencia Estratégica	41
Beneficios financieros:.....	41
Beneficios no financieros:.....	41

Ética de los negocios, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.	42
Funciones de la Gerencia Estratégica	42
2.1.5. Lo que se busca con una buena gestión educativa:	43
2.2. RENDIMIENTO LABORAL	45
2.2.1. Factores que influyen en el Rendimiento Laboral.....	46
2.2.2. Benchmarking.....	47
2.2.3. Gestión Educativa.....	48
2.2.4. Remuneraciones.....	48
2.2.5. Liderazgo	49
2.2.6. Trabajo en equipo	49
CAPITULO III: DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	50
3.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA – RESEÑA HISTOTICA.....	50
3.2. DATOS GENERALES	51
3.3. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	52
3.3.1. Servicios	52
3.4. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	53
3.4.1. Misión.....	53
3.4.2. Visión.....	53
3.4.3. Valores.....	53
3.5. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL	55

CAPÍTULO IV: DIAGNOSTICO EXTERNO	56
4.1 ANÁLISIS PESTE.....	56
4.1.1. Fuerzas Políticas Gubernamentales Y Legales (P).....	56
4.1.1.1. La Nueva Ley MYPE.....	56
4.1.1.2. El Régimen MYPE Tributario	57
4.1.1.3. Licencia de Funcionamiento	58
4.1.1.4. Criterios generales de diseño para la infraestructura Educativa	58
4.1.2.1. Crecimiento Económico Nacional	59
4.1.2.2. Población Económicamente Activa por sexo	60
4.1.2.3. Diferencia de precios en escuelas de Arequipa.....	61
4.1.3. Social (S)	62
4.1.3.1. Habitantes en la ciudad de Arequipa	62
4.1.3.2. Población Económicamente activa	62
4.1.3.3. Población Económicamente ocupada según sexo.....	62
4.1.3.4. Población económicamente ocupada por edad	62
4.1.3.5. Alumnos matriculados en el sistema educativo nacional	62
4.1.3.6. Nivel de Educación logrado.....	63
4.1.3.7. Gasto Publico por alumno en educación.....	64
4.1.3.8. Informalidad laboral.....	64
4.1.4. Tecnológico (T)	64

4.1.4.1. Bibliotecas Virtuales	64
4.1.4.2. Plataformas educativas.....	64
4.1.4.3. Aplicaciones de monitoreo	65
4.2. MATRIZ EFE	65
Interpretación de la tabla.....	67
4.3. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO.....	67
Interpretación de la matriz de Perfil Competitivo.....	69
CAPITULO V.....	70
5. ANALISIS INTERNO.....	70
5.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EFI	70
Interpretación de la tabla 5:.....	72
5.2. MATRIZ AMOFHIT	72
5.2.1. Administración y gerencia (A)	72
5.2.2. Marketing y ventas (M)	73
5.2.3. Operaciones y logística. infraestructura (O).....	73
5.2.4. Finanzas y contabilidad (F)	74
5.2.5. Recursos humanos (H).....	74
5.2.6. Sistemas de información y comunicaciones (I).....	75
5.2.7. Tecnología e investigación y desarrollo (T).....	75
CAPITULO VI.....	76

6. PROCESO ESTRATEGICO	76
6.1. ANÁLISIS FODA.....	76
6.1.1. Estrategias FO.....	77
6.1.2. Estrategias DA.....	78
6.1.3. Estrategias FA.....	79
6.1.4. Estrategias DO.....	80
6.2. CINCO FUERZAS DE PORTER.....	81
6.2.1. Poder de negociación de los proveedores.....	81
6.2.2. Poder de negociación de los compradores.....	81
6.2.3. Amenaza de los sustitutos.....	82
6.2.4. Amenaza de los entrantes	82
6.2.5. Rivalidad de los competidores.....	82
CAPITULO XII	84
7. ENCUESTAS	84
7.1. ENCUESTA 1 – DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	84
7.1.1. Resultados e interpretación de encuesta 1	84
Interpretación General de la encuesta a docentes y personal administrativo: ..	96
7.2. ENCUESTA 2 – PADRES DE FAMILIA.....	97
Interpretación General de encuesta a padres de Familia:.....	110
CAPITULO VIII.....	111

8.DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA	111
8.1. EVALUACION DE LA EMPRESA	111
8.2. DEBILIDADES DE LA ORGANIZACION	112
8.3. PROPUESTAS DE MEJORA	113
8.3.1. Debilidad 1 y plan de acción	113
8.3.1.1. Implementación de Área de recursos humanos:	114
8.3.1.2. Implementar un plan de retribución por objetivos:.....	114
8.3.1.3. Beneficios:	115
8.3.1.4. Aumentar conocimientos y brindar capacitaciones:	117
8.3.2. Debilidad 2 y plan de acción	118
8.3.2.1. Brindar capacitaciones del programa EDUSOFT	119
8.3.2.2. Organizar reuniones para medir el rendimiento de cada área.....	119
8.3.3. Debilidad 3 y plan de acción	120
8.3.3.1. Diseñar un plan de contenido de marketing.....	121
8.3.3.2. Implementar el uso de Facebook Ads	122
8.3.3.3. Diseñar la página web	122
8.3.3.4. Implementar descuentos y promociones para matricula e inscripción	122
8.3.3.5. Diseñar un programa de becas	124
8.3.3.6. Diseñar perfil de Instagram.....	124

8.3.4. Debilidad 4 y plan de acción	124
8.3.4.1. Analizar las áreas existentes y necesarias	125
8.3.4.2. Propuesta y presupuesto de áreas y puestos de trabajo:.....	126
8.3.5. Debilidad 5 y plan de acción	129
8.3.5.1. Organizar un plan de trabajo anual	130
○ Calendarización:	131
○ Temáticas de trabajo:.....	131
○ Actividades establecidas:.....	132
8.3.5.2. Integrar un programa de gestión de personal	132
○ Organizar:	132
○ Dotar de personal:.....	132
○ Dirigir:	133
○ Controlar:.....	134
CONCLUSIONES	134
RECOMENDACIONES.....	136
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	138
ANEXOS	143
Anexo 1. Imagen de los diferentes locales de la institución	143
Nivel Secundario.....	143
Nivel primario.....	143

Nivel Inicial 1	144
Nivel Inicial 2	144
Anexo 2. Matriz de consistencia	145
Anexo 3. Encuesta a padres de familia	146



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2 Calificación de matriz EFE.....	66
Tabla 3 Matriz de evaluación de factores externos – MEFE	66
Tabla 4 Matriz de perfil competitivo	68
Tabla 5 Calificación de matriz EFI.....	70
Tabla 6 Matriz de evaluación de factores internos MEFI.....	71
Tabla 7 Estrategias FO.....	77
Tabla 8 Estrategias DA	78
Tabla 9 Estrategias FA.....	79
Tabla 10 Estrategias DO	80
Tabla 11 Plan de acción para debilidad 1	113
Tabla 12 Propuesta de bono para trabajadores.....	115
Tabla 13 Propuesta de cronograma de capacitaciones para trabajadores	117
Tabla 14 Plan de acción para debilidad 2	118
Tabla 15 Plan de acción para debilidad 3	120
Tabla 16 Propuesta de costo de Servicio para el 2023.....	122
Tabla 17 Propuesta de descuentos para el 2023.....	123
Tabla 18 Propuesta de costos para descuento por buen rendimiento.....	123
Tabla 19 Plan de acción para debilidad 4	124
Tabla 20 Propuesta de áreas para implementar con presupuesto.....	126
Tabla 21 Plan de acción para debilidad 5	129

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Localización de la Institución.....	52
Figura 2	Organigrama de la Institución	55
Figura 3	Crecimiento Económico de Arequipa en el año 2018 y 2019.....	59
Figura 4	Producto bruto interno.....	60
Figura 5	Precio de pensión en Instituciones de Arequipa.....	61
Figura 6	Nivel de Educación logrado en el departamento de Arequipa	63
Figura 7	Pregunta 1 - encuesta a docentes y personal administrativo	84
Figura 8	Pregunta 2 - encuesta a docentes y personal administrativo	85
Figura 9	Pregunta 3 - encuesta a docentes y personal administrativo	85
Figura 10	Pregunta 4 - encuesta a docentes y personal administrativo	86
Figura 11	Pregunta 5 - encuesta a docentes y personal administrativo	87
Figura 12	Pregunta 6 - encuesta a docentes y personal administrativo	87
Figura 13	Pregunta 7 - encuesta a docentes y personal administrativo	88
Figura 14	Pregunta 8 - encuesta a docentes y personal administrativo	89
Figura 15	Pregunta 9 - encuesta a docentes y personal administrativo	89
Figura 16	Pregunta 10 - encuesta a docentes y personal administrativo	90
Figura 17	Pregunta 11 - encuesta a docentes y personal administrativo	91
Figura 18	Pregunta 12 - encuesta a docentes y personal administrativo	91
Figura 19	Pregunta 13 - encuesta a docentes y personal administrativo	92
Figura 20	Pregunta 14 - encuesta a docentes y personal administrativo	93
Figura 21	Pregunta 15 - encuesta a docentes y personal administrativo	93
Figura 22	Pregunta 16 - encuesta a docentes y personal administrativo	94

Figura 23	Pregunta 17 - encuesta a docentes y personal administrativo	95
Figura 24	Pregunta 1 - encuesta a padres de familia	97
Figura 25	Pregunta 2 - encuesta a padres de familia	98
Figura 26	Pregunta 3 encuesta a padres de familia.....	98
Figura 27	Pregunta 4 - encuesta a padres de familia	99
Figura 28	Pregunta 5 - encuesta a padres de familia	100
Figura 29	Pregunta 6 - encuesta a padres de familia	100
Figura 30	Pregunta 7 - encuesta a padres de familia	101
Figura 31	Pregunta 8 - encuesta a padres de familia	102
Figura 32	Pregunta 9 - encuesta a padres de familia	102
Figura 33	Pregunta 10 - encuesta a padres de familia	103
Figura 34	Pregunta 11 - encuesta a padres de familia	104
Figura 35	Pregunta 12 - encuesta a padres de familia	105
Figura 36	Pregunta 13 - encuesta a padres de familia	105
Figura 37	Pregunta 14 - encuesta a padres de familia	106
Figura 38	Pregunta 15 - encuesta a padres de familia	107
Figura 39	Pregunta 16 - encuesta a padres de familia	107
Figura 40	Pregunta 17 - encuesta a padres de familia	108
Figura 41	Pregunta 18 - encuesta a padres de familia	109
Figura 42	Diseño de la propuesta de mejora.....	111

INTRODUCCION

La Gerencia Estratégica es una parte importante hoy en día en las empresas, ya que esta define cuáles serán los objetivos a corto y largo plazo que desea alcanzar la organización. Así mismo se encarga de delegar las acciones que conlleven a cumplir con la misión y visión de la organización, el éxito de la empresa está sujeto a el uso eficiente de las herramientas de gestión.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la Gerencia estratégica de la Institución y ver su influencia o relación con el rendimiento laboral de sus trabajadores, de esta manera dar una propuesta de mejora de acuerdo a sus deficiencias, para lo cual se aportó mejoras en el plan de trabajo, remuneraciones, reconocimientos, capacitaciones, facilidades a los trabajadores, etc.

El capítulo I contiene nuestra problemática en la Institución, cuales son nuestros objetivos con este documento, su marco teórico el cual incluye todos los fundamentos sobre rendimiento laboral y gerencia estratégica. Además, en el capítulo II incluimos nuestra población y muestra así mismo los instrumentos de investigación y la medición de estos.

Continuamos con el capítulo III en el cual encontramos una introducción de la empresa, conociendo su misión, visión, valores, historia, etc. Consecutivamente en el capítulo IV conocemos toda la situación actual de la empresa externo mediante nuestras matrices como, lo cual nos permite analizar cómo está el mercado en el cual opera la institución. Por consiguiente, en el capítulo V seguiremos viendo matrices, pero para hacer el análisis interno de la empresa. Y en el capítulo VI veremos los análisis FODA mezclando los factores internos y externos para desarrollar estrategias que ayuden a la organización; siguiendo en el capítulo VII vamos a ver damos a conocer nuestras 2 encuestas y analizamos los resultados de estas encuestas que se mandó a los padres de familia, docentes y parte administrativa.

Y, por último, en el VIII capítulo se observa EL DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA que se está dando a la institución sobre sus debilidades más fuertes y con más urgencia de trabajo.

Por último, en el capítulo IX se darán los resultados, las conclusiones que podemos deducir con los resultados de las encuestas incluyendo los resultados del análisis interno y externo de la Institución.



CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Arequipa es la segunda ciudad más poblada del Perú, el 24 % de la población Arequipeña son menores de 15 años es decir niños y adolescentes, en el año 1992 no existían muchos centros educativos particulares en el distrito de Mariano Melgar, en este contexto es creada la Institución Educativa “Mi Pequeño Reyno San Lorenzo” situada en la ciudad de Arequipa.

Hoy en día el cuidado y la enseñanza de los niños se ha convertido en una de las necesidades con mayor importancia para los padres de familia, es por ello, que a lo largo del tiempo se han venido creando instituciones educativas con distintos métodos de enseñanza, lo cual confunde a los padres de familia a la hora de elegir un centro educativo para sus hijos.

En los últimos años se ha podido observar que los padres de familia tienen preocupaciones constantes al momento de inscribir a sus hijos a una institución educativa, como el cuidado que dan a los menores, el trato que reciben los menos de los maestros el cual debe ser basado en educación y afecto y lo más importante la calidad de enseñanza y valores que brindan a los estudiantes.

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Según Durkheim (1976) “El colegio es un lugar donde además de preparar a los individuos para que hagan parte de la sociedad que los ha acogido, los responsabiliza de su conservación y de su transformación”.

Hoy en día en la ciudad de Arequipa existe un mercado de competencia imperfecta en cuanto a colegios ya que existen muchos y siguen creciendo el número de colegios que abren,

pero mayor la desconfianza que existe de parte de los padres de familia al escoger un buen centro educativo para sus hijos, puesto que en algunos casos no hay personal altamente capacitado o el local no cuenta con los requerimientos óptimos para su funcionamiento en cuanto a infraestructura y/o registros de Defensa Civil. De tal modo que la supervivencia de estos centros educativos depende del servicio que brinda a los estudiantes ya que por los comentarios que fomentan los padres de su experiencia en estos centros educativos va a favor o en contra de estos.

Se tomó de muestra la Institución Mi Pequeño Reyno San Lorenzo la cual cuenta con 30 años de experiencia en la prestación de servicios educativos en los niveles inicial, primaria y secundaria, la cual ha tenido un crecimiento muy bueno desde su apertura en el año 1992 hasta el año 2018 al expandirse a ser 4 locales ; sin embargo, en los últimos 4 años la empresa ha presentado una disminución de alumnado, principalmente representado por la aparición de nuevas instituciones educativas en el sector con mejor infraestructura, con renombre, mejor enseñanza pedagógica así mismo nuevas plataformas educativas y opciones de enseñanza.

Debido a esta reducción, la empresa realizó algunas mejoras para diferenciarse de las otras instituciones del sector, mejoras en su infraestructura, convenios con la asociación al Consorcio de Colegios Católicos ya que ninguna otra institución en el distrito pertenece a esta, también se ofreció mejoras pedagógicas para los alumnos como plataformas de estudio, nuevos sistemas de enseñanza y en la parte económica se consideró descuentos. Con estas mejoras se captó más clientes, pero se hizo más difícil el control de la parte pedagógica y así mismo de la parte administrativa, lo cual dificulta las metas que quiere lograrse.

Asimismo, el colegio Mi Pequeño Reyno San Lorenzo en la actualidad se encuentra con problemas operativos y de control puesto que no ha habido una buena organización, ni

control respectivo y adecuado de la parte pedagógica como de la parte administrativa, presenta mucha rotación de personal lo cual dificulta dar el servicio de buena calidad.

Son por estas razones que surge la necesidad de elaborar una propuesta de mejora de Gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral de la plana docente de la Institución Mi Pequeño Reyno San Lorenzo, a través de estrategias que le permita sacar una ventaja competitiva hacia las demás Instituciones, tener un buen manejo y control del servicio brindado en todas las partes de la empresa.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.

1.2.1. Problema General

¿Cómo elaborar una propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?

1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la situación actual del entorno externo de la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la situación actual del entorno interno de la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?
- ¿Cuáles son los objetivos de la gerencia estratégica en cuanto al rendimiento laboral de sus trabajadores en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?

- ¿Cómo aumentar o captar más clientes en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. *Objetivo General*

Elaborar una propuesta de mejora de la gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Analizar la situación actual del entorno externo de la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.
- Determinar la situación actual del entorno interno dando énfasis en el rendimiento laboral de los trabajadores de la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.
- Formular los objetivos que la gerencia estratégica quiere obtener en cuanto al rendimiento laboral de sus trabajadores en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.
- Diseñar un plan de publicidad para captar más clientes en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene un carácter de implicación práctica puesto que busca la solución para el actual problema de la empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo E.I.R.L., que, a pesar de los años de experiencia obtenidos en el mercado y las mejoras constantes, ha tenido una disminución en su captación de clientes y en la educación brindada, así mismo su mayor

debilidad es la falta de control de parte de gerencia estratégica y como consecuencia se obtiene un bajo rendimiento laboral de sus trabajadores . En parte esta disminución se debió a la falta de capacitación de gerencia y de los docentes, también a la falta de control y de herramientas estratégicas para el manejo del personal.

1.4.1. Justificación Económica

Este estudio adicionalmente tiene una justificación económica ya que busca incrementar el ingreso económico de la empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo enfatizando en diseñar una propuesta de mejora que permita incrementar el alumnado de la institución.

La cual permitirá hacer proyectos a futuro y mejoras en infraestructura y enseñanza para los estudiantes y tengan una mejor calidad de enseñanza.

1.4.2. Justificación Social

Como justificación social es buscar la mejora pedagógica para poder brindar una mejor educación a los alumnos y poder guiar a los padres de familia maneras viables para educar a sus hijos.

1.4.3. Justificación Empresarial

Finalmente tiene una justificación empresarial ya que da a la institución educativa una propuesta de mejora para la Gerencia en cuanto a la Administración, control de la empresa y el rendimiento laboral de los docentes con la Gerencia y con el alumnado.

Así como busca el posicionamiento de la empresa en el mercado arequipeño, que beneficiará a la empresa como tal, también será una fuente de nuevos clientes potenciales y implementación de la propuesta permitirá mejorar en las distintas áreas, ya sean administrativas

u operativas de la Institución en base a formulación, evaluación y implementación de mejoras estratégicas las cuales serán muy beneficiosas para la empresa

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. *Hipótesis general*

Es probable que diseñar una propuesta de mejora de Gerencia estratégica ayude a generar cambios positivos en el rendimiento laboral en la del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar - Arequipa, 2023.

1.5.2. *Comprobación de hipótesis*

La hipótesis no ha sido comprobada debido a que se entregó a la institución Educativa la cual implementara en el siguiente año 2023 la propuesta.

1.6. VARIABLES

1.6.1. *Variable Independiente*

Gerencia Estratégica

Para David (2003) indica que la gerencia estratégica integra varias áreas de la organización para lograr el éxito de la empresa de acuerdo con el siguiente concepto: “La dirección estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos”. p.5.

1.6.2. *Variable dependiente*

Rendimiento Laboral

Según Chiavenato (2000) plantea que el desempeño laboral o también llamado rendimiento laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” p. 359.

1.6.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gerencia estratégica	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ● Programaciones ● Planes de Mejora Bimestrales ● Informes mensuales
	Gestión Educativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección ● Pedagogía ● Administración y finanzas
	Plan pedagógico anual	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación operativa ● Presupuesto ● Monitoreo y Evaluación
	Liderazgo general	<ul style="list-style-type: none"> ● Innovación ● Compromiso ● Comunicación
Rendimiento Laboral	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ● Actitud Participativa ● Visualización de las metas en común ● Reconocimiento mutuo
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento ● Medición y evaluación de clima laboral
	Crecimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Ascensos ● Línea de carrera ● Capacitaciones
	Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Productividad Laboral ● Competitividad Empresarial

Nota. Elaboración propia

1.7. DISEÑO, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

1.7.1. Diseño de Investigación

Por lo tanto, nuestra investigación es no experimental, ya que, expondremos la realidad de la Institución sin alterarla, así mismo estudiaremos su situación actual la cual nos dará las características de esta.

1.7.2. Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo transversal o transeccional, debido a que se realiza con información que recopilamos e investigamos en el año 2023.

Nivel de Investigación

Esta investigación es de nivel descriptivo porque se describe el proceso de elaboración de un plan de mejora para el rendimiento de laboral, analizando la situación actual de la empresa.

1.8. COBERTURA DE ESTUDIO

1.8.1. Población

El universo para esta investigación será la Institución Educativa “Mi Pequeño Reyno San Lorenzo E.I.R.L.”

Asimismo, nuestra población de estudio está conformado por 9 docentes entre administrativos y profesores y 100 padres de familia.

1.8.2. Muestra

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (150)

Z= Coeficiente de confianza (95% = 1.96)

p= Probabilidad de ocurrencia (0.50)

q= Probabilidad de no ocurrencia (0.50)

e= Error máximo admisible (5%)

Calculo:

$$n = \frac{175 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{(150 - 1) \times 0.05^2 + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

$$n = 109$$

Entonces nuestra muestra para realizar esta investigación es de 109 personas entre, padres de familia y docente administrativos y profesores.

1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.9.1. Técnicas de la Investigación

- En esta etapa se ejecutará aplicando las técnicas de investigación:
- Aplicar cuestionario a los docentes y padres de familia
- Análisis de la documentación de la empresa

1.9.2. Instrumentos de la Investigación

Cuestionario

Este documento cuenta con preguntas específicas las cuales tendrá como objetivo conocer la situación de cada trabajador, padre de familia y estudiante con relación a la Organización se podrá obtener el grado de satisfacción de cada uno y la problemática existente.

1.9.3. Procesamiento de datos estadísticos

Se consideran las siguientes fases:

Revisión de los Datos

Se tomó en cuenta para este paso la revisión de cada uno de los instrumentos a aplicar que guarden armonía con relación al objeto de investigación de tal manera que cumplan los parámetros de confiabilidad y calidad que requiere el presente estudio, a fin de poder hacer las correcciones pertinentes.

Codificación de los Datos.

Para la presente investigación se tomará las previsiones correspondiente para poder procesar la información debidamente codificada y etiquetada de tal manera que nos facilite para procesar la información utilizando Excel y aplicaciones de Google que nos permitirá medir las variables, obteniendo gráficos y tablas.

Clasificación de los Datos.

Se considerará en base a la codificación, escala de medición e indicadores.

Recuento de los Datos.

Para la verificación de la data se consideró aplicaciones de Google como el cuestionario de Google.

1.10. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

1.10.1. Antecedentes Locales

Para la presente investigación se hizo una exhaustiva investigación de los factores de Rendimiento Laboral y Gerencia estratégica en las Instituciones educativa las cuales nos llevan a averiguar la relación que existe entre ella y la Gestión Educativa que influye.

Según Cruz y Esquivel (2017) en su proyecto de investigación llamado “análisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sedapar sede Camaná provincia de Arequipa, 2017” tiene como finalidad principal identificar la influencia de la satisfacción laboral y como este influye o repercute en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Sedapar sede Camaná. En las conclusiones nos menciona que existe una relación directa de la satisfacción laboral sobre el desempeño, esta satisfacción laboral se ve influenciada por la confianza, identidad de la empresa, buen clima laboral y la actitud que pone los trabajadores para afrontar los nuevos obstáculos que pueden presentarse.

Además, Álvarez y Ochoa (2018) en su investigación “importancia del manual de organización y funciones (mof) y el manual de procedimientos (mapro) en la percepción del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Waka-s textiles finos S.A.C. Arequipa, 2018.” Nos indica que los factores personales de rendimiento son iniciativa, responsabilidad, disciplina y adaptación, asistencia y puntualidad, juicio analítico y deseos de superación. Estos factores ayudan a la investigación ya que en indicadores de la gerencia estratégica tenemos el MOF y MAPRO que se aplicara en la gerencia estratégica y Rendimiento Laboral de la Institución.

1.10.2. Antecedentes Nacionales:

Según Huancas (2021) nos comenta en su investigación “LOS FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL QUE MEJORAN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL BIBLIOTEGÓLOGO : REVISION DE LA LITERATURA” según la información de los últimos 10 años en el bibliotecólogo, el 65% asocia diversos factores como la motivación laboral, el clima organizacional, y la satisfacción laboral, cuando el clima organizacional es el adecuado el rendimiento laboral de los trabajadores mejora automáticamente , el 29% alude que hay una relación directa del rendimiento laboral y el tipo de comunicación entre las tareas que se designa a cada trabajador, adicionalmente a esto la relación entre los colegas ya sea gerentes o compañeros de trabajo si es buena esto permite una mejor comunicación para futuros problemas que pudieran aparecer.

Pachas (2019) alega en su investigación “LA PLANIFICACION ESTRATEGICA Y SU IMPORTANCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS” que una institución educativa cumpla de manera óptima sus funciones y pueda ser exitosa necesita un proceso de gestión que se basa en una organización interna y externa donde dé lugar a que el mejoramiento sea continuo y la transformación hasta lograr los objetivos establecidos. Además de ello alega que el proceso que tiene que desarrollar una institución para que demuestre su idoneidad contiene: la gerencia administrativa y los agentes directivos deben desarrollar una planificación estratégica, la cual consistirá en tener una identidad propia de la institución, quiere decir la institución educativa debe construir su misión, en la cual dará a conocer sus principios, funciones, bienes y servicios que brinda.

1.10.3. Antecedentes Internacionales

Aguilar (2016) en su investigación “TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL” este proyecto comenta que el trabajo en equipo es muy influyente en el clima organizacional, porque es fundamental para las instituciones, facilita que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de manera más eficiente porque cuando se menciona una organización alega a un grupo de personas que están encaminadas hacia un mismo objetivo.

Teniendo como resultado que el trabajo en equipo es de suma relevancia para que el personal pueda desempeñar mejor sus tareas en la organización y a la vez exista un buen clima organizacional.

Jaramillo & Zumba (2016) en su investigación “TRABAJO EN EQUIPO ENTRE DOCENTES” esta investigación tuvo como finalidad hablar sobre el trabajo colaborativo entre los trabajadores de una empresa para lograr un equipo de trabajo unido contra los problemas en la Institución, este estudio tuvo como interrogante principal “¿De qué forma la carencia del trabajo colaborativo de los docentes influye en el desarrollo de las actividades curriculares?” la cual dio como respuesta que el trabajo en equipo debe ser totalmente usado en las Instituciones educativas ya que permite la mejora continua en la institución y permite solucionar de manera más eficaz los problemas que podrían suscitarse en las diferentes áreas de la Institución Educativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2. GERENCIA ESTRATÉGICA

2.1. DEFINICION DE GERENCIA ESTRATEGICA

Según Chiavenato (1995) la gerencia estratégica también llamada planeación o direccionamiento estratégico; es la manera que una empresa emplea una estrategia específica para obtener los objetivos establecidos.

Por otro lado, David (2003) plantea que la gerencia estratégica comienza con establecer metas en la empresa, definir estrategias y políticas para alcanzar las metas propuestas, además, ayuda a formular proyectos detallados para dar seguridad de la ejecución de las estrategias y obtener los resultados plasmados. Por consecuencia, los planes detallados incluyen cuándo y cómo deben realizarse los tipos de esfuerzos de planeación: personal a cargo del seguimiento a los resultados que se obtienen luego de haber realizado una gestión eficiente. Adicional a ello, el autor plasma que la planificación estratégica de las organizaciones se concentra en la creación de estrategias en base al diseño de un conjunto de ventajas competitivas.

Según Thompson y Streckland (2001), señalan que la dirección estratégica debe tomarse como un proceso con relación a la vida organizacional, por el cual, dicho autor establece 5 tareas:

- Crear una visión estratégica para conocer la dirección de la organización.
- Determinar objetivos que permitan transformar la visión estratégica que se establezca en realidad.
- Diseñar estrategias para alcanzar los objetivos establecidos
- Integrar estrategias de manera eficiente y efectiva

- Evaluar los resultados

Para Rivas y Velásquez (2009) piensan que la gerencia estratégica puede crearse para la reflexión de las opciones de una organización, la cual se fundamenta en una nueva cultura organizacional y renovar la dirección, donde buscan salir de lo improvisado y conseguir lo analítico y formal.

El análisis externo que enfrenta una organiza una empresa en los diferentes ámbitos como: oportunidades – peligros, capacidades internas, sus fortalezas y sus debilidades. Teniendo presente estas categorías se puede diseñar una estrategia realista que este totalmente diseñada para la situación presente de la empresa y obtener los objetivos de la organización (Mintzberg, 1990).

David (2003) también comenta que la gerencia estratégica es donde se traza los objetivos de la institución que se está trabajando, los cambios que deben de ocurrir en la organización para poder alcanzar el máximo potencial de la empresa, esto tomando el trabajo de la gerencia y de los trabajadores debido a que estos son parte de este proceso para trabajar por el bien común de la organización.

En la Gerencia estratégica se ve también la situación actual de la empresa toda clase de oportunidades o problemas que pueda ocurrir dentro y fuera de la empresa de tal manera que permite crear soluciones o estrategias que den solución a los problemas.

2.1.1. Modelo de Gerencia Estratégica

Para poder implementar una buena gerencia estratégica, debemos de responder a 3 preguntas básicas:

- ¿En dónde estamos en este momento?
- ¿Hacia dónde queremos ir?
- ¿Cómo llegaremos ahí?

Pérez (2006) también nos da a conocer un modelo de gerencia estratégica en 12 pasos que son cruciales para poder desarrollar eficientemente la gerencia estratégica.

- Elaborar los objetivos, estrategias, esto se basa en la misión es decir hacia donde quiere llegar y visión que es como se quiere ver la organización a largo plazo para saber a dónde se está dirigiendo.
- Investigación externa para identificar amenazas como que puede ser un factor de riesgo y oportunidades que pueda aprovechar y explotar para beneficio de la empresa.
- Investigación interna para conocer las fortalezas de esta manera se puede seguir mejorando y debilidades para encontrar las soluciones necesarias.
- Es de suma importancia la misión de la industria a la cual pertenece la empresa.
- Replanteamiento de estrategias para evaluar alternativas posibles.
- Establecer objetivos
- Establecer estrategias
- Establecer metas
- Asignar recursos

- Analizar las estrategias actuales y comparar con las fijadas
- Medir resultados y tomar medidas correctivas.

2.1.2. Etapas de la Gerencia Estratégica

Pérez (2006) nos afirma que en la Gerencia Estratégica hay 3 etapas:

Formulación de estrategias

Es el proceso que lleva al cumplimiento de la misión de la organización, para la cual se desarrolla una investigación que compare tanto factores internos como externos los cuales tengan la finalidad de crear objetivos y estrategias para que la empresa logre alcanzar la visión establecida.

El proyecto se puede desarrollar en encuestas las cuales evalúan diferentes factores como el rendimiento de los trabajadores, para conocer su nivel de motivación, si hay una buena comunicación con los diferentes miembros de la empresa, etc. Después de obtener los resultados de la investigación podemos fijar objetivos y las estrategias que se utilizaran para poder alcanzar estas mismas.

Se debe recordar que las estrategias planteadas deben utilizar las fortalezas de la industria, de manera que supere sus debilidades, aprovechar al máximo sus oportunidades externas y minimizar las amenazas externas que pueda tener la organización.

Ejecución de estrategias

Básicamente esto es la realización de las estrategias de parte del personal tanto como de gerentes para que cumplan los objetivos.

Este proceso consiste en fijar metas y asignación de recursos, esta es una de las etapas más difíciles ya que requiere constancia, concentración, disciplina y bastante motivación de los

gerentes a los trabajadores para que se comprometan con los objetivos de la organización, es una parte difícil para los gerentes ya que últimamente se ha analizado que la motivación es un arte más que una ciencia.

Evaluación de estrategias

El análisis interno y externo debe ser la base para crear las estrategias de la organización, la medición del desempeño de los trabajadores así mismo como gerentes.

Se debe evaluar el rendimiento de la organización real y compararse con lo previamente planificado y con respecto a las metas y objetivos establecidos anteriormente.

Y aplicar acciones correctivas para que los resultados reales actuales mejoren y se logre los objetivos deseados.

2.1.3. Importancia de la Gerencia Estratégica

Según Bentley (2005) comenta que la Gerencia estratégica es “un proceso indispensable por el cual las personas que dirigen la organización prevén lo que puede pasar y diseñan los procesos y operaciones que se necesitan para lograr la gerencia estratégica deseada en la organización”, esto nos manifiesta que la estrategia de una organización hace referente a las acciones ante el entorno cambiante y competitivo de la organización.

Por otro lado, la Gerencia estratégica permite adelantarse ante los conflictos del entorno interno y externo de la organización, en estos casos debido a que los conflictos no van acordes de los objetivos a corto ni largo plazo de la organización es que se debe tener estrategias de solución ante los conflictos para garantizar la supervivencia y éxito de la organización en la sociedad. (Valbuena et al., 2012).

2.1.4. Beneficios de la Gerencia Estratégica

Una buena gerencia estratégica significa que la organización sea proactiva y no reactiva, que quiere decir que la organización inicie o cree actividades que respondan cuando algún obstáculo se pueda presentar y como resultado obtener la mejora en el futuro de la organización.

La Gerencia estratégica ayuda a la empresa generar estrategias que le permitan mejorar su productividad así mismo alargar la línea de vida de la organización, pieza clave es la comunicación, teniendo una participación y dialogo proactivo de todas las partes de la organización, más rápido se alcanzara los objetivos deseados.

Cabe recalcar que para que todo el sistema de gerencia estratégica funcione debe haber un compromiso de todos los trabajadores de la organización sean gerentes o trabajadores.

Beneficios financieros:

Se observo en varias investigaciones que las organizaciones que implementan la administración estratégica tienen más rentabilidad y son más exitosas a largo plazo, lo cual hace que aumente su rentabilidad. Esta administración estratégica les permite estar un paso adelante, es decir, crear una planeación sistemática que los prepara para la posible problemática futura en ambientes internos o externos a esta.

Beneficios no financieros:

La gerencia estratégica permite conocer mejor las amenazas externas que puede tener la organización y como poderlas sobrellevar superarlas.

Permite analizar a la competencia asimismo las estrategias que usan, estudiarlas y mejorarlas para el sacarle un máximo potencial para la empresa.

Mejora la productividad de los trabajadores y gerentes, la cual nos permite que suba el rendimiento y alcanzar los objetivos trazados.

Asimismo, mayor comprensión entre desempeño y recompensas para los trabajadores.

Ética de los negocios, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

“La falta de ética puede sabotear hasta el mejor plan estratégico” esto nos dice la importancia de la ética en los negocios.

La ética de negocios son los principios de conducta dentro de la organización las cuales impulsan la toma de decisiones y el comportamiento.

“; ¡una buena ética es simplemente un buen negocio!” Los encargados de que se cumpla los principios éticos son los gerentes, dueños de la empresa y CEO.

La falta de tica dentro de las organizaciones puede ser muy costosa y a veces generar hasta el quiebre total de estas.

Funciones de la Gerencia Estratégica

Según el centro de especialización en gestión pública (2021) establece que la gerencia estratégica de toda organización tiene 5 funciones principales:

- **Gestión del balanced score card (Cuadro de mando integral):** Esta herramienta permite analizar la empresa, saber cómo funciona cada área de a organización, saber cuáles son las debilidades y como mejorarlas.
- **Alineación de la organización:** Nos comenta que para lograr el éxito es necesario alinear todos los departamentos de la empresa a los objetivos trasados

y se debe de trabajar en todos los departamentos por igual y la estrategia que se decide realizar debe estar alineada a todas las áreas de la empresa.

- **Verificar estrategia:** De acuerdo a la estrategia que se tomó se debe corroborar según resultados, y evaluando el seguimiento de esta.
- **Planificación de estrategias:** La planificación debe ser en relación a lo que la empresa quiere lograr y como se quiere ver largo plazo.
- **Comunicación:** es importante la velocidad de circulación de la información, es decir, que todos tanto jefes como trabajadores deben saber las estrategias que se piensa utilizar y los cambios que se realizara, ya que todos están incluidos en todas las actividades de la empresa.

2.1.5. Lo que se busca con una buena gestión educativa:

Según Cejas (2009) plasma ciertos principios que orientan la gestión en el centro educativo, son los siguientes:

- **Gestión centrada en el alumno:** nos indica que la educación de los alumnos es la meta principal de la institución, por eso las normas, los procedimientos, el sistema de control, etc., no deben ir en contra de las metas establecidas en el Proyecto educativo Institucional.
- **Jerarquía y autoridad claramente definidas:** nos permite que la dirección realice sus funciones como tal.
- **Determinación clara de quien y como se toman las decisiones:** Se debe determinar las responsabilidades a cada trabajador y un equipo para la toma de decisiones y sus resultados.

- **Claridad en definición de canales de participación:** Los sistemas tienen que ser definidos, cada trabajador debe conocer las formas, los elementos de su participación para el logro de las metas y objetivos establecidos en la Institución. Además, se debe saber dónde, cuando, como, porque participar y que resultados poder esperar.
- **Ubicación del personal de acuerdo con su competencia y/o especialización:** Se debe tomar en consideración las habilidades de cada trabajador para ubicarlo de manera óptima en la institución, así se obtendrá mayor rendimiento del trabajador y aportará a obtener los objetivos deseados.
- **Coordinación fluida y bien definida:** si la organización tiene una coordinación ágil y oportuna se evitará esfuerzos innecesarios y permite una mejor acción conjunta.
- **Transparencia y comunicación permanente:** Las acciones deben ser conocidas por todos los trabajadores de la institución y para esto es necesario tener mecanismos de comunicación, todo ello, permitirá tener un buen ambiente y clima laboral evitando sospechas, malentendidos y acusaciones innecesarias.
- **Control y evaluación eficaces y oportunos para mejoramiento continuo:** El control debe dar información que ayude a tomar las decisiones oportunas para obtener los objetivos. (Cejas, 2009, p.217)

2.2. RENDIMIENTO LABORAL

El desempeño laboral es cuando las personas emplean sus aptitudes, inclinaciones y necesidades con relación a los objetivos de la organización

Para Matas (2006) el desempeño laboral hace referencia a la eficacia con la que se resuelve los problemas la cual se mide en relación de la capacidad de la administración para poder adaptarse a los cambios, mantenerse en el mercado por un tiempo largo y adicional a esto la continua actualización (p.25).

Siguiendo con el concepto anterior de Matas (2006) sostiene que, el desempeño laboral es una serie de comportamientos dirigidos hacia un objetivo. El desempeño de las personas incluye sus comportamientos con sus resultados, esto genera que al cambiar los comportamientos de las personas también cambiará su desempeño.

Según Chiavenato “el desempeño laboral comprende el cumplimiento del empleado conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones” (Chiavenato, 2007, p. 236).

Basado en el anterior concepto de Chiavenato indica que en las organizaciones los trabajadores realizan funciones que producen cierto tipo de premios como recompensas, remuneración, seguridad y status; al igual que para le empresa, basado en este pensamiento señala: “Cada trabajador conoce su nivel de desempeño dado que cuenta con la información necesaria” (Chiavenato, 2007, p. 244).

Se habla de factores que se incluyen para medir el rendimiento laboral estos factores determinan la eficiencia y la resolución de problemas en cada puesto de trabajo. En las escuelas los factores que miden el rendimiento laboral están en la capacidad de generar instituciones, de

mantener una buena calidad educativa para los alumnos, asimismo ayudar a las comunidades que rodean la institución (Robbins, 2008).

Para Robbins y Matas los factores del rendimiento laboral son: el conocimiento del trabajo en el cual está operando el trabajador como capacitaciones, cursos, etc. Producción, responsabilidad con el cargo y acá también incluye el compromiso y capacidad de liderazgo.

2.2.1. Factores que influyen en el Rendimiento Laboral

Recordando lo que dijo Campbell al clasificar los determinantes porque influyen en el rendimiento laboral hay en directos e indirectos (1990, mencionado en Del Valle, 2010).

Los determinantes directos dependen del trabajador netamente y tienen relación directa con el nivel de rendimiento que tiene para su trabajo. Se clasifican en:

- **Conocimiento:** Cuanto conocimiento tendrá el trabajador sobre su puesto de trabajo y si está preparado para solucionar los problemas existentes.
- **Destrezas o habilidades:** Cuanto domina el trabajador para realizar el trabajo que se le designe.
- **Motivación o motivos:** Se define como el impulso que tiene el trabajador para realizar sus actividades, así mismo la preferencia vocacional que presenta el trabajador por el trabajo.

Los determinantes indirectos que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores influyen en el rendimiento laboral indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos:

Los determinantes indirectos internos se clasifican en:

- Capacidades o aptitudes: Esto se refiere al potencial innato que tiene el trabajador para desarrollar ciertas actividades.
- Rasgos de personalidad: Lo que diferencia en cada persona, ciertas habilidades blandas que puede mejorar el resultado en el cargo.
- Actitudes: Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.
- Valores: Estas aptitudes son las que diferencian a los trabajadores.
- Intereses: Las atracciones que pueden tener los trabajadores.

2.2.2. Benchmarking

Es una herramienta que busca la mejora de los procesos y la excelencia de la empresa, en cuanto a la capacitación continua que es necesario para que la empresa se adapte al entorno.

Según Antón y Ojeda (2004) indican que en el benchmarking es un proceso estructurado que consta de 7 pasos:

- Determinar cuáles funciones comparar
- Identificar variables de rendimiento y recolectar datos.
- Escoger las mejores organizaciones en su rama.
- Comparar.
- Implementar y monitorear.
- Recalibrar

2.2.3. Gestión Educativa

Según, Cejas (2009) la gestión educativa son las acciones que se propone realizar la empresa para poder obtener los objetivos que se diseñaron para cumplir el Proyecto Educativo de una Institución.

También nos indica que el director cumple un rol muy importante ya que hace cumplir y respetar los acuerdos. Las características e identidad que tiene del director marcan el tipo de gestión que se va a realizar y el tipo de proyecto educativa que se crea, cuando la conducción no es clara la institución cae en el desorden y anarquía, y cuando la dirección se ejerce con autoritarismo, prepotencia y soberbia la institución cae en el conflicto o parálisis.

2.2.4. Remuneraciones

Según, Moura Castro (2007) se cuestionó si los sueldos son bajos en Latinoamérica debido a la calidad insuficiente, y demuestra que debido a los estudios no se ha logrado demostrar una relación estrecha entre salario de los maestros y el desempeño de sus alumnos que refleja la calidad de la enseñanza, esto se ha comprobado en países desarrollados como Estados Unidos y en países en desarrollo.

Según las investigaciones indican una relación nula o débil entre salario y calidad, explicado mejor se observan casos en los que se paga más y no se logra calidad. Por otra parte, hay escuelas donde se paga menos y la calidad es buena.

Últimamente se ha aplicado premios e incentivos financieros para contratar mejores profesionales, ofreciendo un monto monetario considerable y la firma de un contrato este sistema tiene como sustento que una suma de dinero tiene más valor que aumentos salariales a lo largo de la vida. (Castro & Ioschpe, 2007)

2.2.5. Liderazgo

Según López y Murillo (2013) en su artículo “Liderazgo en las Instituciones Educativas. Una revisión de líneas de Investigación” nos comentan que el liderazgo educativo en una es muy importante hoy en día para obtener una mejora en la Institución. Ellos investigaron tres dimensiones: el liderazgo pedagógico el cual se enfoca en la mejora de los aprendizajes generando una mejora en la plana docente para que realicen un mejor trabajo, el liderazgo distribuido el cual dará una perspectiva inclusiva y equitativa, el liderazgo para la justicia social la cual tiene que asegurar una enseñanza de calidad a todos los alumnos. Además, aseguran que el liderazgo es ajeno a el director como único agente con poder en la Institución, ya que hoy en día se quiere tener una visión más distribuida y compartida.

Firestone y Riehl (2005) hicieron una gran pregunta “¿Cómo pueden los líderes educativos incrementar el aprendizaje de los alumnos, y cómo pueden hacerlo para fomentar la equidad en los resultados educativos?”, desde aquí parte el tipo de liderazgo educativo el cual ha ayudado con el pasar del tiempo a mejorar el liderazgo y ver de otra perspectiva el ser director en la Institución.

2.2.6. Trabajo en equipo

Carrillo y Zumba (2016) empezaron con una pregunta “¿De qué forma la carencia del trabajo colaborativo de los docentes influye en el desarrollo de las actividades curriculares? En base a esta respuesta nos comentan que es indispensable que la plana docente tenga un trabajo colaborativo ya que este permite un mejor interaprendizaje el cual beneficiara a los alumnos y docentes.

Adicionalmente Sucari & Quispe (2019) comentan que muchos expertos refieren a que el trabajo en equipo del docente es una estrategia de gestión pedagógica, y es practicada en las

actividades de las Instituciones Educativas. Nos comenta que esta estrategia busca metas y objetivos en común en un grupo de trabajo, el cual involucra a todos los trabajadores de la Institución para mejorar su potencial y este se verá reflejado en el aprendizaje de sus estudiantes y el servicio dado.

Según Duran-Aponte & Duran-García (2012) comentan que el trabajo en equipo tiene muchos beneficios y según los resultados de la actualidad a los diversos estudios indican que los profesionales tendrán que trabajar en equipo con diferentes personas y esto será una ventaja competitiva.

CAPITULO III: DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

3.1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA – RESEÑA HISTOTICA

La Institución Educativa fue fundada en 1992 en el distrito de Mariano Melgar. Es el colegio con más antigüedad de carácter privado en el Distrito. El colegio fue fundado gracias al apoyo de la familia Miranda, he inicio con el servicio de guardería con 30 alumnos, ampliándose luego a inicial, por la demanda que empezaron a tener se vieron en la necesidad de sacar una licencia para poder abrir el nivel primario que inicio en una clase con 1er y 2do grado.

Pasado el tiempo el colegio fue creciendo hasta tener los 4 niveles actuales.

La Institución Educativa es de carácter católico contando como uno de los integrantes del Consorcio de Colegios Católicos más conocido como ADECOA, siendo su potencial ventaja ya que es el único del distrito perteneciente a este Consorcio.

El cual ofrece el servicio de educación básica desde los más pequeños, hasta conseguir a jóvenes preparados para empezar su camino en una carrera profesional. El colegio cuenta con 4 locales totalmente implementados con equipos de tecnología como proyectores, computadoras, bibliotecas, etc. Que ayuda en la educación y comodidad de los alumnos. Estos locales están divididos por niveles:

- **NIVEL 1:** Cuna- Guardería, es exclusivo para bebés y niños hasta los 3 años de edad.
- **NIVEL 2:** Inicial, alumnos desde los 4 a 5 años.
- **NIVEL 3:** Primaria
- **NIVEL 4:** Secundaria

El colegio cuenta con 32 trabajadores y 350 alumnos en este año 2023. Por otro lado, cumple este año cumple 31 años brindando el servicio de educación.

3.2. DATOS GENERALES

Nombre o razón social: Mi Pequeño Reyno San Lorenzo E.I.RL.

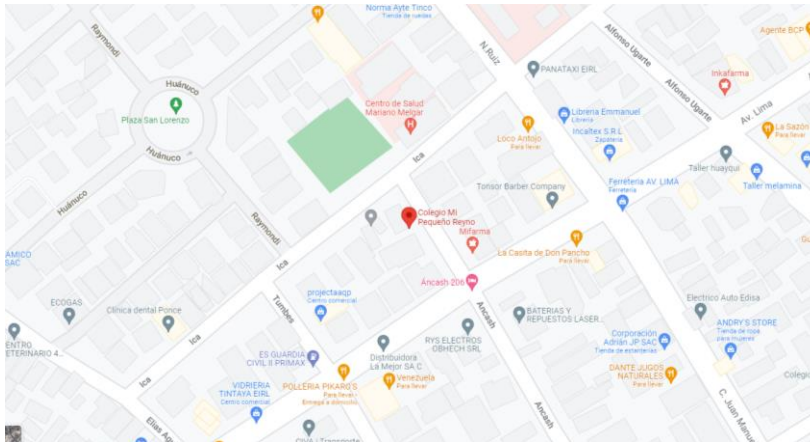
Ruc:20498225455

Dirección / ubicación:

- Local 1: Calle Ancash 106 Mariano Melgar

- Local 2: Calle Ica 300 Mariano Melgar
- Local 3: Urb. San Lorenzo, Pasaje Unanue 108 Mariano Melgar
- Local 4: Calle Tumbes 108 Mariano Melgar

Figura 1 Localización de la Institución



Nota. Google maps

3.3. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

3.3.1. Servicios

En nuestra institución educativa que brindamos los siguientes servicios:

- Guardería
- Nivel Inicial – Jardín (niños de 2 años a 5 años)
- Nivel Primario: de 1ro a 6to Grado
- Nivel Secundario de 1ro a 5to de secundaria
- Estimulación temprana
- Reforzamiento en vacaciones

- Academia preuniversitaria

3.4. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

3.4.1. Misión

Mi pequeño Reyno san Lorenzo, es una institución educativa, que forma integralmente a niños y jóvenes, que estudian en pos - de la calidad de la educación académica, en valores cristianos y el desarrollo de competencias, capacidades y habilidades. a fin de que trasciendan en favor de la comunidad, en busca de la excelencia educativa.

3.4.2. Visión

En los próximos años deseamos ser la mejor institución de calidad educativa que tenga el distrito, con alumnos que son la razón de ser de nuestra institución, con la aplicación de un plan de valores cristianos, un plan de estudios científico-humanistas, el estudio intensivo del idioma inglés, una plana docente capacitada permanentemente y una infraestructura en pleno proceso de desarrollo de acuerdo a las nuevas tendencias de la tecnología educativa.

3.4.3. Valores

Según, La formación personal de los estudiantes se desarrolla transversalmente en todas las actividades de la propuesta, permitiendo enfrentar con liderazgo e innovación los desafíos actuales.

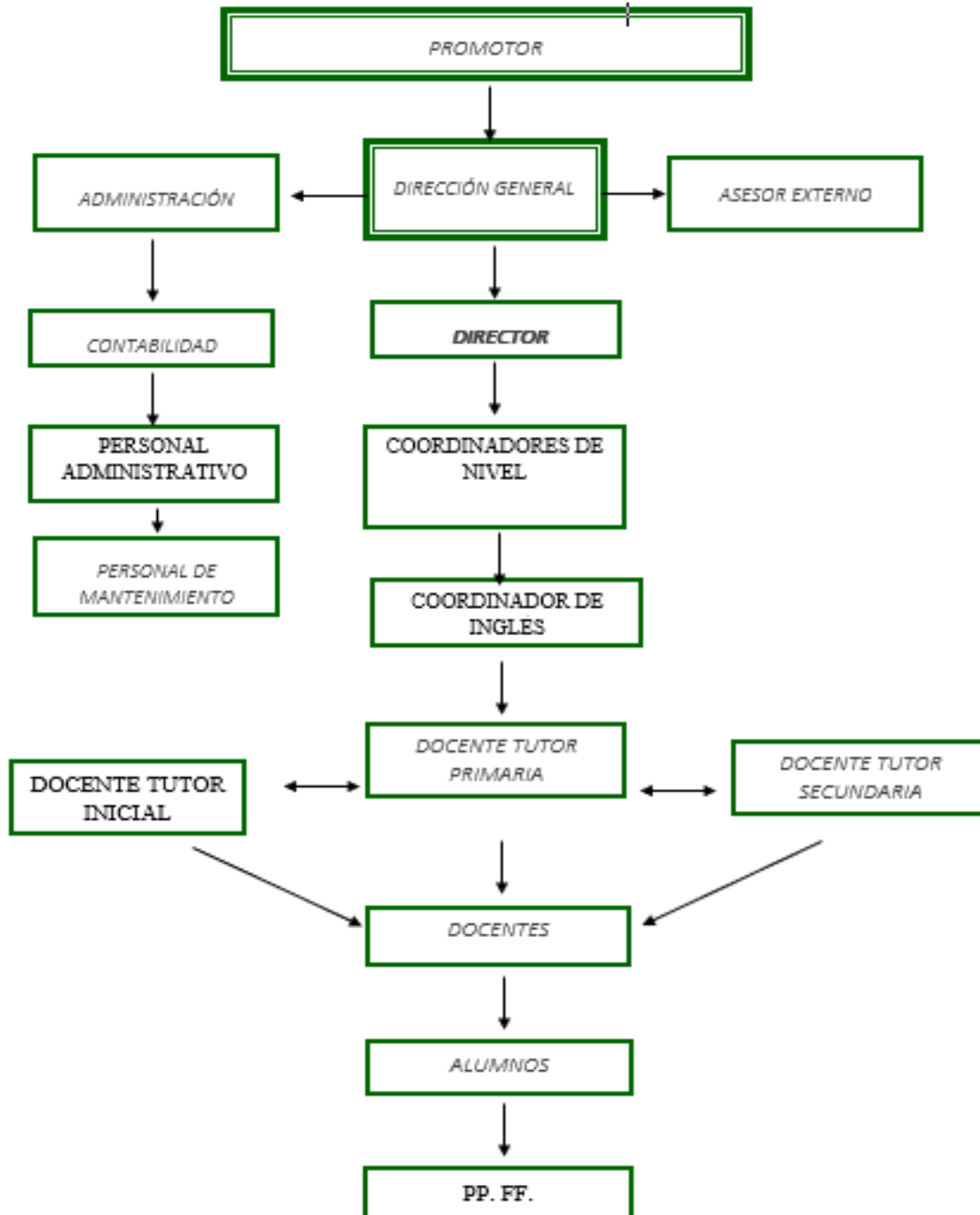
- **Respeto:** Entendido como el reconocimiento hacia los demás como personas con iguales derechos y deberes siendo merecedores de consideración y valoración especial.
- **Solidaridad:** Orientado a brindar lealtad y apoyo incondicional en las metas o intereses comunes, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

- **Excelencia:** Concebido como una condición de calidad superior digna de aprecio y estima capaz de promover un ambiente donde todos dan lo mejor de sí.
- **Innovación:** Comprende la formulación de propuestas novedosas, así como la predisposición a la renovación permanente a fin de obtener soluciones creativas y responsables.
- **Liderazgo:** Promueve la capacidad de emprender y motivar a los demás en el logro de propósitos con entusiasmo y de forma eficaz y eficiente



3.5. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

Figura 2 Organigrama de la Institución



Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV: DIAGNOSTICO EXTERNO

La evaluación externa consiste en evaluar todos los factores que rodean e influyen en la empresa que estamos estudiando y nos permite comprender el entorno en el cual la empresa trabaja.

Este análisis permite analizar los cambios en marcha a nivel mundial en el cual está la trabajando la empresa, analizar de manera profunda puede permitir identificar amenazas potenciales así ismo oportunidades las cuales la empresa pueda aprovechar.

4.1 ANÁLISIS PESTE

El análisis PEST nos permite evaluar el mercado en el cual se encuentra una empresa, saber el crecimiento o declive del mercado y en consecuencia saber qué dirección tomar de la empresa.

El análisis PEST analiza los factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos estas 4 perspectivas permite entender, presentar, discutir y tomar decisiones.

4.1.1. *Fuerzas Políticas Gubernamentales Y Legales (P)*

La Institución Mi Pequeño Reyno San Lorenzo es una micro empresa que se encuentra en el distrito de Mariano Melgar, a continuación, se evaluara las principales características de esta y los procedimientos que se tomaron para su funcionamiento.

4.1.1.1. **La Nueva Ley MYPE**

Esta ley regula aspectos laborales, temas administrativos, tributarios, contables y seguridad social. Fue aprobada por el Decreto Legislativo N.º 1086. Incluye desde microempresas hasta pequeñas empresas, permite saber las asignaciones, derechos, etc. de los trabajadores.

La empresa que analizamos es una microempresa para cual cumple las siguientes características:

- Ventas anuales menos o igual a 150 UIT
- El periodo de vacaciones e de 15 días calendario
- No hay obligación de pagar CTS
- Los trabajadores tienen derecho a 2 gratificaciones al año equivalentes a medio sueldo cada una.
- Los trabajador e son tienen derecho a utilidades
- Tienen una indemnización por despido igual a 10 remuneraciones diarias por año completo de servicios, con el tope de 90 remuneraciones diarias.
- Los trabajadores pueden afiliarse al EsSalud y al SIS Familiar subsidiado.

4.1.1.2. El Régimen MYPE Tributario

La empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo está sujeto a este régimen tributario el cual presenta las siguientes características:

- Ingresos anuales no mayores a los 1700 UIT.
- La tributación es de acuerdo a la ganancia obtenida.
- Pueden emitir cualquier comprobante de pago
- Pueden afiliarse personas naturales y jurídicas
- No hay límite de compras
- Puede realizar cualquier actividad económica
- El impuesto a la renta si los ingresos netos son menores a 300 UIT se paga el 1% de estos y si superan las 300 UIT se paga el 1.5.% de ingresos netos.

- La declaración anual se presenta y con esta se regulariza el pago del impuesto a la renta dependiendo de las ganancias, si el tramo de ganancia es hasta 15 UIT la tasa sobre utilidad es del 10% y si es más de 15 UIT la tasa sobre utilidad es 29.5%.

4.1.1.3. Licencia de Funcionamiento

Para la licencia de funcionamiento nos dirigimos a la Municipalidad de Mariano Melgar en la cual se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitud de Licencia de Funcionamiento.
- Declaración Jurada de cumplimiento de Protocolos ante COVID-19.
- Llenar los anexos para obtener el Certificado de Inspección Técnica –ITSE
- El costo de la licencia de funcionamiento varía según la clasificación del establecimiento es de alto, mediano o bajo riesgo según el TUPA.

4.1.1.4. Criterios generales de diseño para la infraestructura Educativa

Estos criterios están diseñados por el Ministerio de Educación del Perú, es un documento el cual contiene todas las instrucciones para diseñar una escuela, desde la medida de las aulas hasta el material y elaboración de las carpetas.

Este documento busca la seguridad de los estudiantes por eso primero clasifican el terreno en el cual se encuentra la institución educativa son diferentes las normas de construcción de escuelas de cada región que hay en el Perú tiene diferentes instrucciones las cuales se adecuan a la realidad de cada zona implicando el clima, el terreno, desastres naturales, etc.

Se pasa una inspección por el MINEDU la cual corrobore que las instalaciones sigan las instrucciones y procuren la seguridad de sus estudiantes, para el funcionamiento de cualquier centro educativo deben pasar esta Inspección. 4.1.2. ECONÓMICO (E)

4.1.2.1. Crecimiento Económico Nacional

El crecimiento en Perú durante el 2020 según el BCRP fue de -11.1% recordando que fue un año con bastantes bajas debido a la existencia de COVID – 19 la cual causo grandes pérdidas a nivel mundial.

El crecimiento proyectado por el BCRP para el año 2021 fue de 10.7% este porcentaje era el que se esperaba, más el crecimiento real fue de 13.3% más del que se esperaba, lo cual beneficio al Perú.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas proyectan que la economía en el Perú crecerá 3,3% el cual aun siendo bajo beneficiaria al país al no estar en cifras negativas.

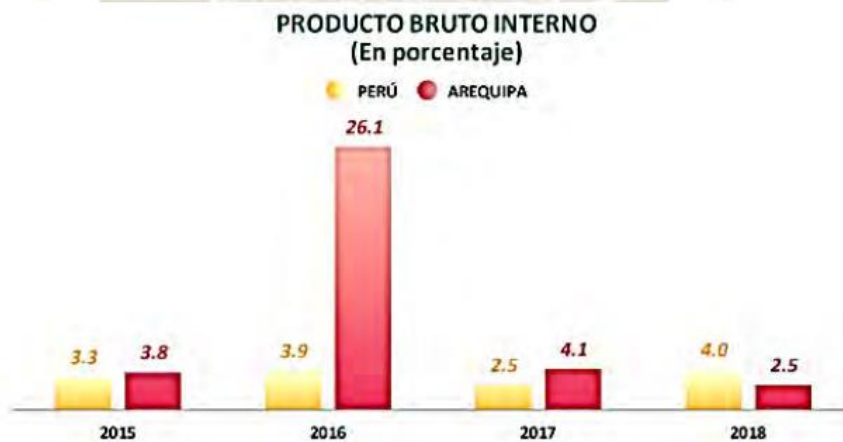
Figura 3 Crecimiento Económico en el departamento de Arequipa en el año 2018 y 2019



Nota. Se observa el crecimiento económico en el departamento de Arequipa en el año 2018 y 2019. Adaptado de grafico de crecimiento económico en Arequipa por Ministerio de Economía y finanzas,2019.

El crecimiento Económico para el departamento de Arequipa en el año 2018 y 2019 tuvo un crecimiento de 2.5%, según el Banco Central de Reserva del Perú indica que Arequipa es un alto potencial de desarrollo ya que tiene diferentes actividades económicas en crecimiento como agropecuario, pesca, minería, manufactura, construcción y turismo la mayoría con cifras muy favorables y en constante crecimiento.

Figura 4 *Producto bruto interno*



Nota. Se observa el producto bruto interno de Perú y de Arequipa del 2015 al 2018. Adaptado de gráfico de producto bruto interno por el Banco Central de Reserva.

4.1.2.2. Población Económicamente Activa por sexo

La información más reciente fue la del 2018 que nos indica que el 96.2% de toda la población está ocupada siendo mayor el porcentaje de varones al de mujeres. La población fue de 729,239 esta es la cifra de la población económicamente activa. De la cual mujeres es 331,534 y varones 397,705.

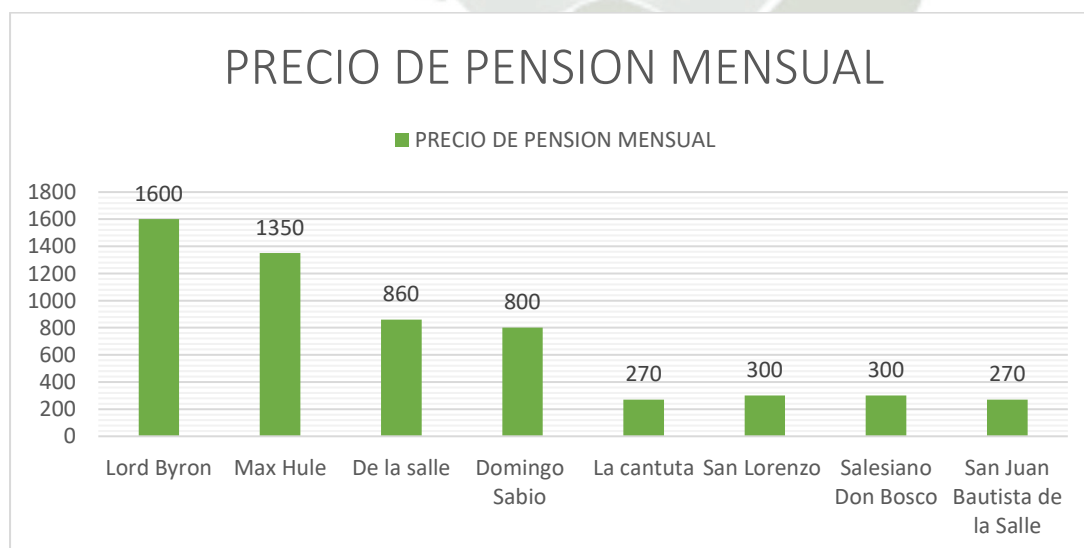
4.1.2.3. Diferencia de precios en escuelas de Arequipa

Mayormente los precios varían en Arequipa de acuerdo al distrito, y a los servicios brindados, es decir, hay escuelas que cuentan con cámaras personales es decir el padre puede entrar a ver por su celular al menos a la hora que desee, las guarderías que cuentan con este servicio cobran en su mayoría entre un 15% más que el precio promedio.

Por otro lado, influye en el precio los convenios que pueden tener, los colegios pertenecientes al Consorcio de Colegios católicos son en su mayoría los colegios que tienen su pensión más elevada. Hay colegios que tienen convenios con otros países o sucursales en otros países como Francia (Lord Byron), Alemania (Max Hule), etc.

También en algunos colegios encontramos que cuentan con menú para el estudiante el cual se queda más del horario normal que en Arequipa es de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.; se encontró la Institución Lord Byron la cual tienen clases hasta las 5:00 p.m. incluye almuerzo, lo cual eleva mucho más el costo mensual.

Figura 5 Precio de pensión en Instituciones de Arequipa



Nota. Elaboración propia

4.1.3. Social (S)

4.1.3.1. Habitantes en la ciudad de Arequipa

Según el último estudio del INEI en el 2017 la población total fue de 1 millón 80 mil 635 habitantes, teniendo el 78.2% de la población total del departamento. Después de Arequipa la provincia con más población es Caylloma la cual cuenta con 86 mil 771 habitantes, se puede observar que claramente Arequipa es la provincia con mayor crecimiento poblacional.

4.1.3.2. Población Económicamente activa

El último censo en el 2017 año en el cual la población total de Arequipa fue de 1 millón 80 mil 635 habitantes, la población total PEA fue de 828 238 el cual equivale al 94.9% y el PEA desempleada es de 42 592 que equivale al 5.1% de la población.

4.1.3.3. Población Económicamente ocupada según sexo

Según los últimos estudios en el 2017 por el INEI en Arequipa, los hombres que pertenecen al PEA son 419647 que equivale al 53,4% del PEA total del departamento y de mujeres es 365 999 el cual equivale al 46,6% del PEA.

4.1.3.4. Población económicamente ocupada por edad

El Arequipa se puede observar que es mayor el porcentaje de PEA en edades de 25 a 44 años el cual equivale al 46.9% de toda la población económicamente ocupada, seguido esta en el rango de 45 a más el cual es 35,8% y por último tenemos de 14 a 24 años que equivale al 17, 2%.

4.1.3.5. Alumnos matriculados en el sistema educativo nacional

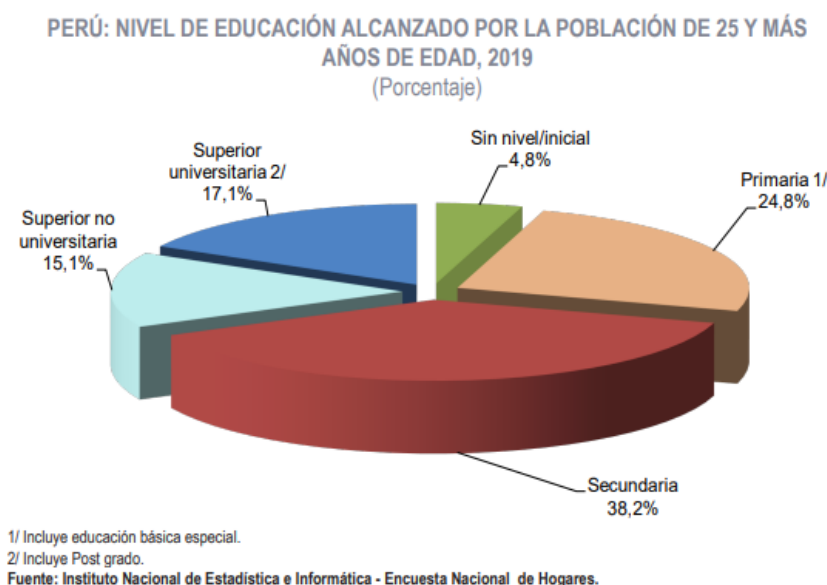
Según el INEI el último estudio realizado en el año 2020, indica que en primer lugar el departamento con más alumnos matriculados en el sector nacional es lima metropolitana con 2

millones 381 mil 900 niños, Seguido esta Piura con 591 mil 900 alumnos, tercero tenemos a La libertad con 542 mil alumnos, Arequipa tiene 383 mil 700 alumnos en el sector nacional esto incluye los niveles inicial, primaria y secundaria.

4.1.3.6. Nivel de Educación logrado

Según el INEI en su último estudio en el 2019 nos indica que la mayoría de la población en el Perú de 25 años a más de edad, el 24,8% alcanzo terminar la escuela primaria, 38.2% alcanzo a culminar el nivel secundario el cual representa más cantidad de personas, el 15,1% alcanzo los estudios superiores no universitaria y el 17,1% logro estudiar superior universitaria.

Figura 6 Nivel de Educación logrado en el departamento de Arequipa



Nota. Se observa el nivel de educación alcanzado por la población de 25 y más años de edad en el 2019 del departamento de Arequipa. Adaptado de gráfico del nivel de educación alcanzado en el departamento de Arequipa en el 2019 por el INEI.

4.1.3.7. Gasto Publico por alumno en educación

Según el INEI en el 2019 el gasto público para el nivel Inicial por cada alumno fue de 2716 en el departamento de Arequipa, en el nivel primario el gasto es mayor por cada alumno es de 3279 y por último tenemos el nivel secundario el gasto es de 4891 nuevos soles por cada alumno.

4.1.3.8. Informalidad laboral

En el 2020 Arequipa presento una alta cifra en formalidad laboral, representando el 65.9% los cuales cuentan con un trabajo o empleo formal y el 34.1% indico que tiene un trabajo o empleo informal

4.1.4. Tecnológico (T)

4.1.4.1. Bibliotecas Virtuales

Actualmente los colegios crean sus bibliotecas virtuales en las cuales pueden subir libros, comentarios, revistas, etc. El alumno puede acceder a toda esta información para trabajos tareas, etc. Cuando y donde desee, desde su computadora con una clave y usuario que brinda la Institución, así mismo también suben los libros de cada sección y ya no los usan en físico si no virtuales.

4.1.4.2. Plataformas educativas

Las nuevas plataformas educativas empezaron a tener más mercado cuando empezó la pandemia de COVID – 19 ya que muchas escuelas no sabían cómo manejar la agenda, comunicados, hablar con el padre de familia, etc. Pero no había reuniones presenciales y estas plataformas surgieron.

Nos permiten tener una agenda, acceder a comunicados, también tienen chats privados donde pueden conversar con el profesor.

Los papas tienen acceso desde su ordenador o desde su celular lo cual facilita el control a sus menores hijos ya que hoy en día la mayoría de padres cuenta con un celular y estando en el trabajo o fuera de la ciudad pueden estar atentos a todos los comunicados de la escuela.

4.1.4.3. Aplicaciones de monitoreo

Las aplicaciones de monitoreo se manejan con cámaras esta herramienta la pueden usar tanto la Institución como los padres de familia.

La institución tiene una gran ventaja ya que pueden visualizar todas las aulas de un ordenador si mismo evitar accidentes ya que tiene memoria y queda grabado.

Los colegios brindan códigos y usuarios para que los padres también puedan entrar a ver a sus menores hijos en cualquier momento, cabe resaltar que este servicio no lo dan todas las escuelas, es un poco costoso y tiende a ser un precio mensual adicional a la pensión o incluido en esta.

4.2. MATRIZ EFE

El uso de esta matriz permite analizar las oportunidades y amenazas que rodean al sector de educación con base en factores políticos, económicos, sociales,

tecnológicos, y demográficos como menciona el análisis PESTE, para luego cuantificar los resultados en las oportunidades y amenazas identificadas que ofrece el entorno.

Calificamos de la siguiente manera:

Tabla 2 *Calificación de matriz EFE*

Calificar entre 1y 4	4	Muy Importante
	3	Importante
	2	Poco Importante
	1	Nada Importante

Nota. Elaboración propia

Tabla 3 *Matriz de evaluación de factores externos – MEFE*

MATRIZ EFE

MI PEQUEÑO REYNO SAN LORENZO

Factores	Importancia de ponderación	Calificación	Valor
OPORTUNIDADES	50%		
1. Crecimiento poblacional y demanda educativa	10%	4	0.4
2. Alta demanda por servicio educativos privados	10%	3	0.3
3. Baja calidad educativa en colegios públicos	10%	2	0.2
4. Convenios	5%	2	0.1
5. Redes Sociales	5%	3	0.15
6. Innovación tecnológica educativa	10%	3	0.3
AMENAZAS	50%		
1. Ingreso de competidores potenciales	15%	4	0.6
2. Desestabilidad política y económica	10%	2	0.2
3. Gasto Publico en colegios nacionales	5%	2	0.1
4. Carencia de docentes altamente calificados	15%	4	0.6
5. Corrupción, inseguridad ciudadana	5%	2	0.1
Totales	100%		3.05

Nota. Elaboración propia

Interpretación de la tabla La empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo

obtuvo el resultado de 3.05 lo cual indica que está por encima del promedio es decir

4. que la empresa está en condiciones óptimas de afrontar el entorno de manera adecuada utilizando sus oportunidades para minimizar y afrontar sus amenazas.

In

la

ra

evaluaremos las ventajas competitivas de cada uno y que mejoras posibles se podría implementar en la empresa.

Tabla 4 Matriz de perfil competitivo

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO												
MI PEQUEÑO REYNO SAN LORENZO												
		SAN LORENZO				WALTER PEÑALOZA			BRYCE		NIÑA MARIA	
Factores Críticos para el Éxito	Críticos	Ponderación	Calificación	Calificación	Ponderada	Calificación	Calificación	Ponderada	Calificación	Calificación	Ponderada	Calificación
Participación en el mercado		0.4	3	1.2	3	1.2	2	0.8	2	0.8		
Competitividad de Precios		0.05	3	0.15	3	0.15	3	0.15	1	0.05		
Publicidad y Marketing		0.1	2	0.2	2	0.2	3	0.3	2	0.2		
Calidad del servicio		0.15	3	0.45	3	0.45	2	0.3	2	0.3		
Infraestructura		0.1	3	0.3	2	0.2	1	0.1	2	0.2		
Tecnología educativa		0.1	2	0.2	2	0.2	1	0.1	2	0.2		
Personal altamente capacitado		0.1	3	0.3	3	0.3	3	0.3	2	0.2		
TOTAL		1	19	2.8	18	2.7	15	2.05	13	1.95		

Nota. Elaboración propia

Interpretación de la matriz de Perfil Competitivo

La empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo obtuvo la mayor calificación de 2.8 en los cuales se ha evaluado la participación en el mercado, la competitividad de precios, la publicidad y marketing de cada empresa, la calidad del servicio de educación que brindan, la infraestructura que ofrecen a los estudiantes, la tecnología e innovación y el personal el cual trabaja en la institución. Obtuvimos que su mayor competidor es Walter Peñaloza el cual presento una calificación muy cercana a la de la institución estudiada, su calificación fue de 2.7 lo cual nos indica que estas 2 instituciones tienen una posición interna fuerte y las otras dos Instituciones Bryce y Niña María aún son competidores con baja puntuación lo cual indica que tienen muchos factores que mejorar.



CAPITULO V

5. ANALISIS INTERNO

5.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EFI

La matriz de evaluación de factores internos permite, de un lado, resumir y evaluar las principales fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de un negocio, y por otro lado, ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre esas áreas, así mismo evaluación de manera interna cuáles son sus fortalezas y las debilidades.

Asignar un valor de 1-4 a cada factor. Este valor asignado corresponde a la respuesta actual de la estrategia de la organización respecto al factor. Los valores

Tabla 5 *Calificación de matriz EFI*

Calificar entre 1 y 4	4	Fortaleza Mayor
	3	Fortaleza Menor
	2	Debilidad Mayor
	1	Debilidad Menor

Nota. Elaboración propia

Las calificaciones están orientadas a la organización, mientras que los pesos están orientados al éxito de una organización en la industria.

Tabla 6 Matriz de evaluación de factores internos MEFI

MATRIZ EFI			
MI PEQUEÑO REYNO SAN LORENZO			
Factores	Importancia de ponderación	Calificación	Valor
DEBILIDADES	50%		
1. Alta rotación de personal	0.15	4	0.6
2. Baja inversión en publicidad y falta de una página web	0.1	2	0.2
3. Baja comunicación entre administrativos y docentes	0.1	1	0.1
4. Falta de capacitación de parte de los docentes y administrativos	0.15	2	0.3
5. Falta de personal en distintas áreas	0.15	4	0.6
FORTALEZAS	50%		
1. Docentes calificados	0.1	3	0.3
2. Enseñanza pre universitaria, incluyendo seminarios y exámenes de ranking	0.05	2	0.1
3. Agenda virtual EDUSOFT	0.1	4	0.4
4. Laboratorio y salas de cómputo en cada nivel	0.1	2	0.2
5. Proceso de seguimiento y evaluación a los estudiantes	0.05	2	0.1
6. Convenios externos y participación en concursos	0.1	2	0.2
Totales	100%		3.1

Nota. Elaboración propia

Interpretación de la tabla 5:

La empresa Mi Pequeño Reyno San Lorenzo obtuvo en la matriz EFI la cual se basa en evaluar los factores internos de la organización la puntuación de 3.1 indica que la empresa está en óptimas condiciones internamente frente a sus competidores, las principales debilidades de la institución es la alta rotación de personal y la falta de personal en distintas áreas ; en cuanto a fortalezas se observó que su mayor fortaleza es su agenda virtual EDUSOFT la cual simplifica el trabajo y permite una mejor comunicación entre la institución y los padres de familia.

5.2. MATRIZ AMOFHIT

Estas mismas áreas deben ser analizadas, por analogía, si se está haciendo un planeamiento estratégico para una corporación, un sector, subsector industrial, o inclusive, un país, que es igualmente una organización productiva. Se debe buscar la correspondencia o equivalencia, en los mismos, a las clásicas funciones de las empresas. “Se ha podido identificar a la institución y personas que se involucran en el sector de educación que desempeñan en cada área que se hablara en continuación. En ella se verán lo que se desarrollan internamente y como llevan a cabo cada una de ellas.

5.2.1. Administración y gerencia (A)

La institución educativa mi pequeño reino san Lorenzo es una reconocida educación en el distrito de mariano melgar. Cuenta con 31 años de experiencia en el sector de educación.

Esta institución educativa marca la diferencia al ofrecer una calidad de educación con un precio accesible para los padres de familia, tiene la idea de mejorar su plantel educativo con

el transcurso de los años y tener sus instalaciones aptas y así poder captar más alumnos para mejorar sus ingresos.

5.2.2. Marketing y ventas (M)

En lo que se refiere a marketing la institución cuenta con una página, pero por la falta de uso se ha inhabilitado; sin embargo, su página de Facebook es la que se usa con más frecuencia en la cual muestra sus actividades educativas y comunicados del plantel. Descuento para el nivel secundario como estrategia de marketing

En el aspecto de ingreso es estable por todo el año, exceptuando en la época de verano que son las vacaciones de la institución. Esta incluido el cobro de las pensiones mensuales y descuentos en la matrícula para padres que tengan más de 2 hijos en la institución educativa.

5.2.3. Operaciones y logística. infraestructura (O)

En base a las operaciones y logística de la institución: tiene un control anual de existencias de materiales de escritorio, además de la adquisición, almacenamiento y control de los equipos de cómputo. Inventario anual de mobiliario escolar

Se lleva un libro con el control de los documentos recibidos mensualmente, todos los documentos recibidos deben ser demostrados a la directora la cual los mira y da la orden de entregarlos.

En operaciones el plantel elabora su currículo escolar anual, elaboración del horario escolar anual, elaboración del cronograma de evaluaciones, actividades extra curriculares, matrícula en dos modalidades, regular y traslado y finalmente el desarrollo diario de las sesiones de aprendizaje.

La Institución no tiene un plan de mejora de infraestructura ni a corto ni a largo plazo, lo cual dificulta la mejora y el correcto mantenimiento de los locales.

Los locales necesitan un plan de mantenimiento lo cual permitiría que no se llegue hasta el fin de vida de los recursos si no un mantenimiento alargaría el uso de estos.

5.2.4. Finanzas y contabilidad (F)

En cuanto a finanzas de la Institución, actualmente la empresa es rentable pero no tanto como lo era hace 5 años en la cual contaban con 700 alumnos y actualmente cuenta con la mitad por lo tanto los ingresos disminuyen notoriamente, por lo tanto, la empresa busca alcanzar más clientes para poder subir sus ingresos y por lo tanto invertir en las deficiencias de la empresa, así mismo mejorar la calidad de la enseñanza que se brinda y también invertir en infraestructura.

Por otro lado, la contabilidad este año 2023 se a tomado otra persona la cual da asesoría personalizada por lo tanto este año se tiene mayor control de manera contable ya que la institución trabaja con planilla y recibo por honorarios.

5.2.5. Recursos humanos (H)

En el área de recursos humanos, el plantel tiene una buena cantidad de profesores que cubre nuestra demanda, eso quiere decir que los puestos otorgados están en correcta posición, para cada uno de los docentes, además que son fijos en su puesto de trabajo.

El centro educativo se considera fundamental en la formación permanente de los estudiantes, por lo que el consorcio de colegios católicos de Arequipa, otorga un beneficio y la oportunidad que los docentes puedan obtener una mejor capacitación mediante otorgamientos de cursos y congresos donde intercambian experiencias de otras instituciones católicas.

5.2.6. Sistemas de información y comunicaciones (I)

Dentro del sistema de información existe una buena comunicación entre el área de dirección administrativa con el personal a través de un correo institucional, juntas generales y comunicados. Estos interactúan para tener una mejora en la institución y mejor desarrollo del plantel.

5.2.7. Tecnología e investigación y desarrollo (T)

Respecto a la tecnología, la institución tiene equipamiento de última generación lo que nos brinda:

- Existe una competencia digital a comparación de las demás instituciones
- El plantel hace que el estudiante tenga un rol activo; quiere decir que siempre que los profesores planteen proyectos de aprendizaje bien diseñados, ellos estarán dispuestos a realizarlo.
- La existencia de nuevas tecnologías puede facilitar el aprendizaje continuo de los estudiantes.
- Se obtiene una gran cantidad de información, eso ayuda a tener una mejor accesibilidad para el alcance de los estudiantes y su formación en cualquier materia que desarrollen.

CAPITULO VI

6. PROCESO ESTRATEGICO

6.1. ANÁLISIS FODA

Se realizará el Análís FODA para determinar cuáles son las falencias de la institución, que puntos de mejora tenemos y que oportunidades nos brinda el mercado para crecer.

Este análisis sale de analizar las oportunidades, debilidades, amenazas y fortalezas de la empresa, para generar cuatro cuadrantes.

- Fortalezas y Oportunidades (FO)
- Fortalezas y Amenazas (FA)
- Debilidades y Oportunidades (DO)
- Debilidades y Amenazas (DA)

De esta manera se generan estrategias para mejorar las debilidades y optimizar las fortalezas, aprovechar las oportunidades y disminuir las amenazas.

6.1.1. Estrategias FO

Tabla 7 Estrategias FO

OPORTUNIDADES	
	O1. Crecimiento poblacional y demanda educativa
	O2. Alta demanda por servicio educativos privados
	O3. Baja calidad educativa en colegios públicos
	O4. Convenios
	O5. Redes Sociales
	O6. Innovación tecnológica educativa
FORTALEZAS	FO
F1. Docentes calificados	
F2. Enseñanza pre universitaria, incluyendo seminarios y exámenes de ranking	FO1. Implementar academia pre - universitaria por las tardes (O1, O3, F2)
F3. Agenda virtual EDUSOFT	FO2. Aumento del presupuesto mensual en publicidad de redes sociales
F4. Laboratorio y salas de cómputo en cada nivel	
F5. Proceso de seguimiento y evaluación a los estudiantes	FO3. Implementación de pizarras inteligentes (F1, F5, O3, O6)
F6. Convenios externos y participación en concursos	

Nota. Elaboración propia

6.1.2. Estrategias DA

Tabla 8 Estrategias DA

DEBILIDADES	
	D1. Alta rotación de personal
	D2. Baja inversión en publicidad y falta de una página web
	D3. Baja comunicación entre administrativos y docentes
	D4. Falta de capacitación de parte de los docentes y administrativos
	D5. Falta de personal en distintas áreas
AMENAZAS	DA
A1. Ingreso de competidores potenciales	DA1. Hacer un estudio de mercado para analizar la competencia.
A2. Desestabilidad política y económica	
A3. Gasto Publico en colegios nacionales	DA2. Implementar charlas informativas para padres de familia y docentes (A4, D3, D1, D4)
A4. Carencia de docentes altamente calificados	
A5. Corrupción, inseguridad ciudadana	DA3. Implementar áreas de asistente de disciplina y seguridad (A5, D5)

Nota. Elaboración propia

6.1.3. Estrategias FA

Tabla 9 Estrategias FA

FORTALEZAS	
	F1. Docentes calificados
	F2. Enseñanza pre universitaria, incluyendo seminarios y exámenes de ranking
	F3. Agenda virtual EDUSOFT
	F4. Laboratorio y salas de cómputo en cada nivel
	F5. Proceso de seguimiento y evaluación a los estudiantes
	F6. Convenios externos y participación en concursos
AMENAZAS	FA
A1. Ingreso de competidores potenciales	FA1. Implementar servicios de diferenciación (F3, F2, A1, A3)
A2. Desestabilidad política y económica	
A3. Gasto Publico en colegios nacionales	FA2. Plan de evaluación anual a los docentes de conocimientos y psicológica (F1, A4, F5)
A4. Carencia de docentes altamente calificados	
A5. Corrupción, inseguridad ciudadana	FA3. Participación activa en concursos y actualización de convenios (F5, F2, F6, A1)

Nota. Elaboración propia

6.1.4. Estrategias DO

Tabla 10 Estrategias DO

DEBILIDADES	
	D1. Alta rotación de personal
	D2. Baja inversión en publicidad y falta de una página web
	D3. Baja comunicación entre administrativos y docentes
	D4. Falta de capacitación de parte de los docentes y administrativos
	D5. Falta de personal en distintas áreas
OPORTUNIDADES	DO
O1. Crecimiento poblacional y demanda educativa	DO1. Implementación de página web (D2, O5)
O2. Alta demanda por servicio educativos privados	DO2. Plan de capacitaciones anuales para docentes y administrativos (D4, O3)
O3. Baja calidad educativa en colegios públicos	DO3. Implementación de reuniones mensuales de monitoreo con el personal (O6, D3)
O4. Convenios	DO4. Crear un proceso de reclutamiento de personal
O5. Redes Sociales	(D1, D5, O3, O2)
O6. Innovación tecnológica educativa	

Nota. Elaboración propia

6.2. CINCO FUERZAS DE PORTER

Este análisis nos permitirá comprender los factores que influyen en la sostenibilidad de una empresa a lo largo del tiempo y poder evaluar según sus decisiones como será su progreso en el futuro, así mismo nos permite evaluar la competencia ver cuáles son sus debilidades sus fortalezas o que falta incluir a la empresa para ser más competitiva en el mercado.

6.2.1. Poder de negociación de los proveedores

La negociación con nuestros proveedores es óptima y bastante accesible. Existe mucha oferta en el mercado en cuanto a los insumos (editoriales, confecciones para uniformes, material educativo, mobiliario educativo, avance tecnológico) que requerimos para el correcto funcionamiento de nuestra institución educativa.

Tenemos facilidad de optar por otros proveedores en el momento que decidamos por razones económicas, de atención y servicio que nos brinden, existen muchas empresas que nos pueden facilitar los insumos requeridos sin mucho esfuerzo.

6.2.2. Poder de negociación de los compradores

En el mercado actual contamos con muchos oferentes y esto hace que podamos perder a una gran cantidad de clientes, si tenemos mayor demanda va a generar que tengamos un poder de negociación mayor y mejor.

Tenemos que contar con mayores estrategias para captar la mayor cantidad de clientes y no solo captar, sino obtener un mayor nivel de fidelización con nuestra institución para que no piensen en elegir otras instituciones educativas. Estas estrategias deben de ir de la mano con la prestación de servicio, calidad de atención, rapidez en la solución de inquietudes y

también aumentar la publicidad para que nuevos posibles clientes puedan tener a nuestra empresa como opción potencial al matricular a su hijo en un colegio.

6.2.3. Amenaza de los sustitutos

El sector educativo hay algunas posibilidades para poder estudiar como son los CEBAS y los Prono es que hay en nuestra localidad. Aunque no tienen el mismo nivel educativo ni una metodología de estudio adecuada brindan el servicio de educación obteniendo la meta principal que es instruir en base a conocimientos y darle un nivel educativo deseado.

Esto representa una amenaza, aunque no de manera directa, ya que estas opciones la toman en su mayoría personas de mayor edad y personas que tuvieron percances con culminar satisfactoriamente su año escolar.

6.2.4. Amenaza de los entrantes

Las barreras para los nuevos competidores serían nuestra experiencia de 25 años, en donde el capital existente ha ido evolucionando de una manera óptima y productiva. Además de que para ingresar al sector educación se necesita una alta inversión en infraestructura, mobiliario e implementación de áreas educativas, obtención de las licencias requeridas.

Existe un ingreso constante sobre todo de cunas, guarderías e iniciales a comparación de colegios primarios y secundarios en nuestra localidad.

6.2.5. Rivalidad de los competidores

Hay una gran cantidad de competidores y mucha oferta de colegios privados con los mismos niveles educativos que tiene el colegio “Mi pequeño Reyno San Lorenzo”. La

diferenciación que tenemos es nuestra experiencia y el posicionamiento que tenemos en el sector educativo de nuestra localidad.

Entre los principales competidores existentes está el colegio “Niña María” y “Ana Frank” que son nuestros competidores más directos ya que cuentan con las instalaciones parecidas, el mismo lugar geográfico, la calidad de servicio, además de que cuentan con los mismos niveles educativos.



CAPITULO XII

7. ENCUESTAS

7.1. ENCUESTA 1 – DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

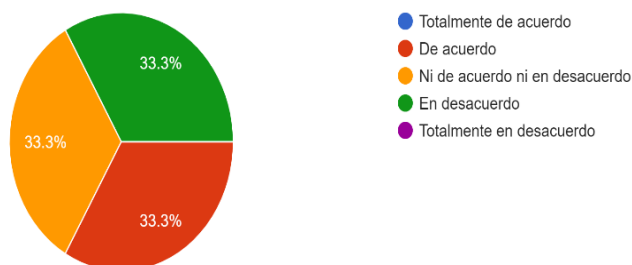
La encuesta los docentes se usó para ver el trabajo interno de la institución, así mismo poder evaluar el rendimiento laboral, la satisfacción laboral de los docentes trabajando en la institución y evaluar también el cargo de gerencia como su organización, planificación y comunicación.

7.1.1. Resultados e interpretación de encuesta 1

Figura 7 Pregunta 1 - encuesta a docentes y personal administrativo

P1. ¿ Considera que la institución tiene un plan de trabajo anual y trabajan organizadamente bajo un sistema de planificación?

12 respuestas

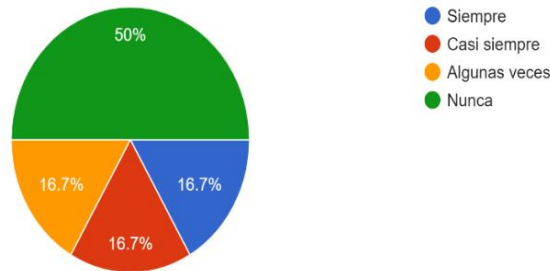


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Con relación al sub indicadores de planificación operativa, y el indicador de plan pedagógico anual, se observa que el 33% considera que si se tiene un plan de trabajo anual, el otro 33% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo es decir que no se tiene bien acentuado el plan de trabajo y el 33% respondió que está en desacuerdo es decir que no ven un trabajo organizado ni el plan de trabajo lo que nos indica que más del 50% no tiene bien establecido el plan de trabajo anual .

Figura 8 *Pregunta 2 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P2. ¿ Considera que la institución reconoce y recompensa cuando logra un objetivo trazado?
12 respuestas

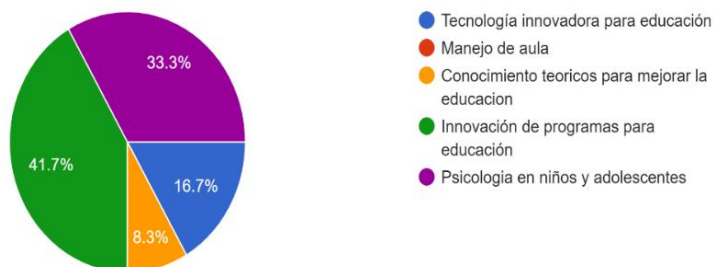


Nota. Elaboración propia

Interpretación: La segunda pregunta engloba los indicadores de liderazgo general y motivación, con esta pregunta se trató de evaluar si los trabajadores sienten que su trabajo es reconocido lo cual el 50% contestó que nunca es reconocido por lo cual sería una causa de bajo rendimiento, el 16,7% respondió que algunas veces es decir no es frecuente, otro 16,7% respondió que casi siempre y 16.7% respondió que siempre, igualmente la respuesta es que no se reconoce a los trabajadores lo cual no se sienten motivados.

Figura 9 *Pregunta 3 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P3. De las siguientes opciones de charlas o capacitaciones ¿Cuál consideras que necesitas?
12 respuestas



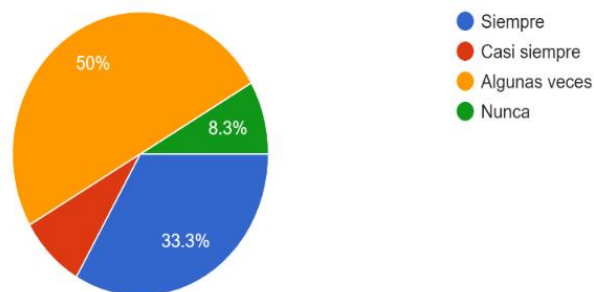
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta es para evaluar los indicadores de gestión educativa, crecimiento laboral y desempeño laboral, se consultó en qué tipo de capacitaciones están interesados los docentes para lo cual el 41.7% respondió que le gustaría capacitarse en innovación de programas de educación, otra pregunta con mayor porcentaje fue de “Psicología en niños y adolescentes” con el 33.3%, la institución puede tomar de referencia estos temas para poder hacer su plan de capacitación anual.

Figura 10 Pregunta 4 - encuesta a docentes y personal administrativo

P4. ¿ La institución donde trabaja le motiva a mejorar su desempeño laboral?

12 respuestas



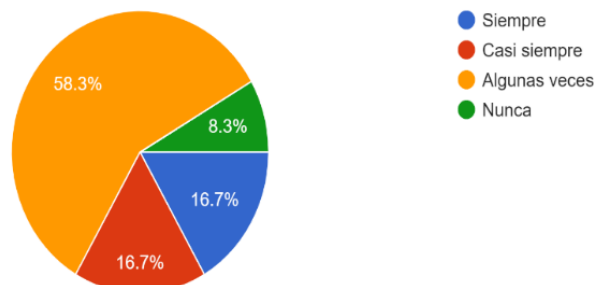
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta va directamente relacionada con los indicadores de desempeño laboral y motivación, es importante que los trabajadores se sientan motivados para poder mejorar o seguir en un buen rendimiento, el 50% respondió que algunas veces. Y el 33,3% respondió que siempre le motivan para mejorar su desempeño laboral, puede mejorarse la motivación en los docentes y así mejorar su desempeño.

Figura 11 *Pregunta 5 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P5. ¿ Considera que la institución brinda capacitaciones para ampliar sus conocimientos y beneficiar su crecimiento laboral?

12 respuestas



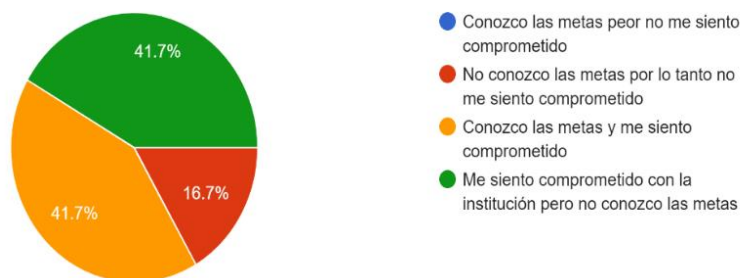
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La pregunta incluye los indicadores de crecimiento laboral y desempeño laboral, en la cual se evalúa el nivel de capacitaciones que brinda la institución, en la cual el 58,3% respondió que algunas veces lo cual dignifica que no capacitan lo suficiente el 33,4% afirmo de manera positiva que siempre o casi siempre.

Figura 12 *Pregunta 6 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P6. ¿ Conoces y te sientes comprometido con las metas a corto y a largo plazo de la institución?

12 respuestas

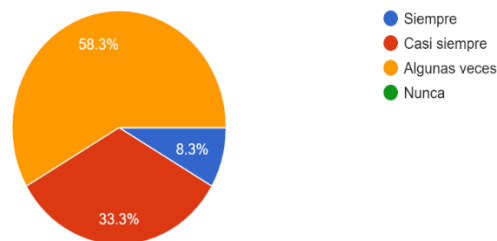


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta es una de las más importantes en el cuestionario puesto que incluye los indicadores de gestión educativa, plan pedagógico anual, liderazgo general, trabajo en equipo, las metas son importantes para saber la dirección en la cual la empresa trabaja, el 41,7% contestó que conoce las metas y se siente comprometido, el otro 41.7% afirmó que se siente comprometido con la institución pero no conoce sus metas, y el 16,7% dijo que no conoce las metas por lo tanto no puede estar comprometido con la institución es decir que en total más del 50% de trabajadores no conoce las metas de la institución lo cual retarda que la institución pueda llegar a cumplirlas.

Figura 13 Pregunta 7 - encuesta a docentes y personal administrativo

P7. ¿ La institución evalúan constantemente tus conocimientos y la enseñanza que brindas a los estudiantes?
12 respuestas



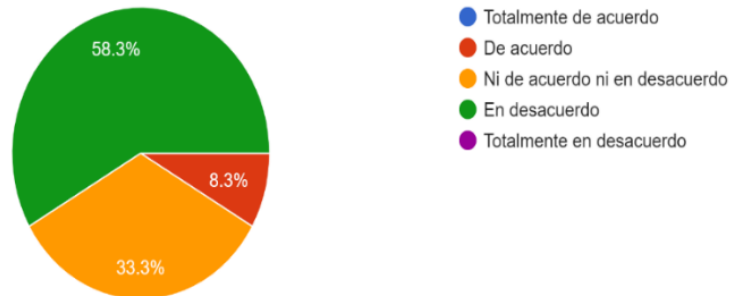
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta evalúa los indicadores de plan pedagógico anual ya que es un punto importante evaluar a los trabajadores para ver si el servicio que brinda la Institución es de calidad el 58.3% indicó que algunas veces es decir no es frecuente, el 33.3% indicó que es casi siempre y el 8.3% indicó que es siempre, como se puede observar la mayoría de trabajadores indica que no se les evalúa con frecuencia.

Figura 14 Pregunta 8 - encuesta a docentes y personal administrativo

P8. ¿ Estas de acuerdo en que la remuneración económica que percibe es la correcta de acuerdo al trabajo que realiza?

12 respuestas



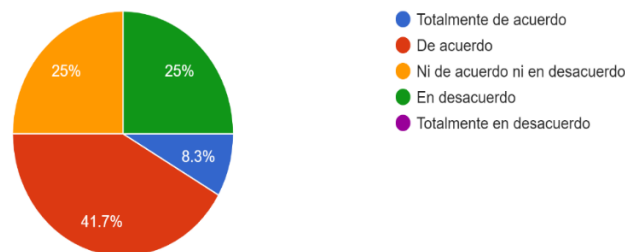
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La parte económica es muy importante hoy en día para un buen rendimiento laboral, influye en el desempeño laboral de los trabajadores el 58.3% que es la mayoría no está de acuerdo con el sueldo que percibe, el 33.3% indico que no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.3% está de acuerdo con su sueldo, vemos que la mayoría de trabajadores son está conforme con el sueldo.

Figura 15 Pregunta 9 - encuesta a docentes y personal administrativo

P9. ¿ Este año se ha capacitado en cursos, diplomados, especializaciones, etc, para ascender a un puesto mayor o acceder a un aumento?

12 respuestas

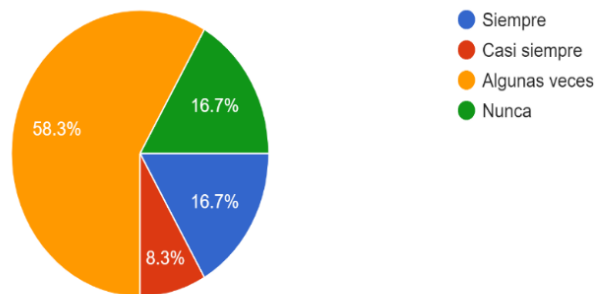


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta corresponde a los indicadores de crecimiento laboral, desempeño laboral, lo cual la capacitación el personal docente es importante para poder brindar mejor educación el 41.7% que es la mayoría indico que está de acuerdo es decir si sean capacitado este año, el 25% indico que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el otro 25% indico que no se ha capacitado y el 8.3% está totalmente de acuerdo es decir si se capacito.

Figura 16 Pregunta 10 - encuesta a docentes y personal administrativo

P10. ¿Considera que la relaciones y trato con el gerente es la mas optima y recibe aportes, opiniones de sus trabajadores?
12 respuestas

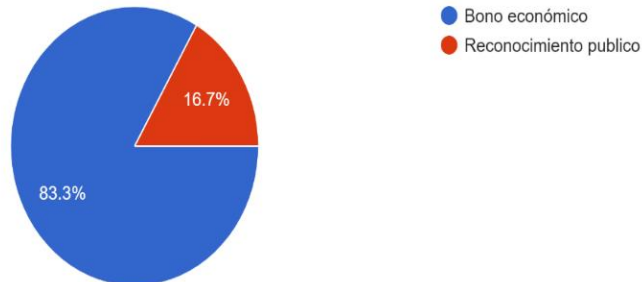


Nota. Elaboración propia

Interpretación: La comunicación con gerencia es muy importante con los trabajadores el 58.3% indico que a veces gerencia recibe opiniones de sus trabajadores lo cual indica que no sienten que no escuchan con frecuencia la opinión de los trabajadores, el 16,7% indico que nunca se sienten escuchados, el 16,7 indico que casi siempre se sienten escuchados y el 8,3% indico que si reciben sus opiniones.

Figura 17 *Pregunta 11 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P11. ¿Ante un logro alcanzado te gustaría recibir un bono económico o un reconocimiento público?
12 respuestas

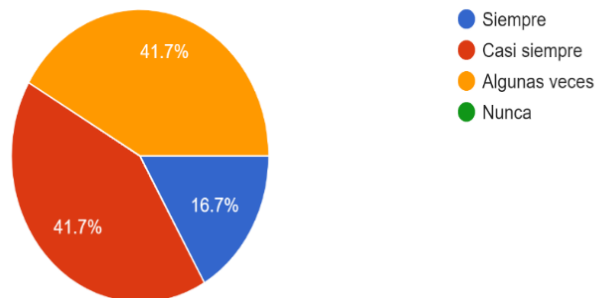


Nota. Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a reconocimientos se quiso implementar el del bono económico o reconocimiento público, el 83.3% que es la mayoría indico que le gustaría el bono económico y el 16,7% indico que un reconocimiento público,

Figura 18 *Pregunta 12 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P12. ¿Dedica tiempo, provee espacios y materiales especiales para los alumnos que requieren mayor apoyo para el aprendizaje?
12 respuestas



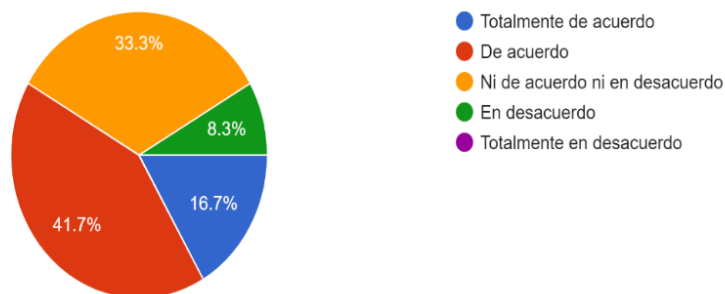
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta evalúa la innovación brindada en el servicio, la productividad laboral así mismo la pedagogía, se consultó sobre los materiales que traen los docentes para sus clases, el 41,7% que algunas veces y el otro 41,7% indico que casi siempre y el 16,7% indico que siempre trae material innovador.

Figura 19 Pregunta 13 - encuesta a docentes y personal administrativo

P13. ¿El Director elabora el Plan Anual de trabajo, donde distribúyelas responsabilidades entre el personal docente?

12 respuestas



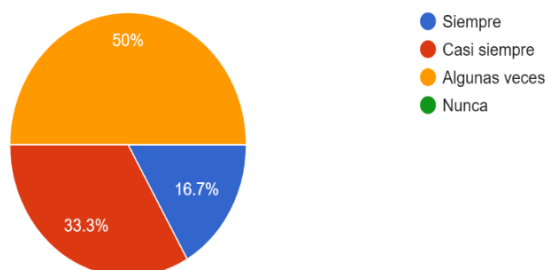
Nota. Elaboración propia

Interpretación: El plan anual de trabajo y la delegación de responsabilidades maximiza el trabajo y ayuda al cumplimiento de metas, así mismo planificación operativa es importante y se ve la organización de la empresa, el 41,7% indico que si piensan que la institución tiene un plan de trabajo anual el 16,75 indico que están totalmente de acuerdo, el 33,3% indico que no están de acuerdo ni en desacuerdo es decir no está bien establecido y el 8,35 indico que están en desacuerdo es decir que no hay organización en la empresa.

Figura 20 *Pregunta 14 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P14. ¿El director se reúne periódicamente con docentes y padres de familia para reconocer las fortalezas y debilidades académicas y definir acciones para mejorar el aprovechamiento académico?

12 respuestas



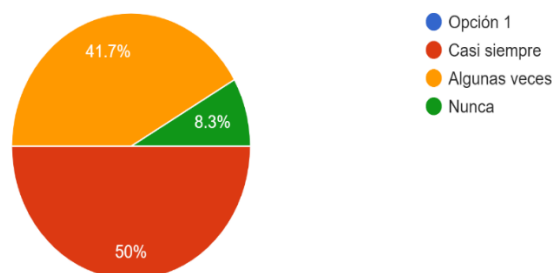
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta corresponde a los indicadores de dirección, planificación operativa, monitoreo y evaluación, comunicación, actitud participativa la cual nos indicó que el 50% de trabajadores piensa que hay reuniones algunas veces, el 33,3% indico que casi siempre y el 16,7% indico que siempre, se observó que la mayoría indica que no es frecuentemente.

Figura 21 *Pregunta 15 - encuesta a docentes y personal administrativo*

P15. ¿Respetan los horarios de trabajo y receso correspondientes ala jornada laboral para aprovechar el tiempo dedicado a la enseñanza?

12 respuestas



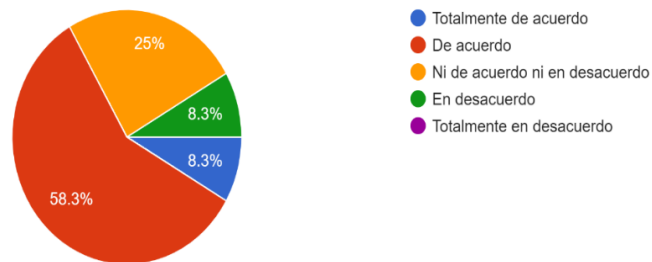
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta se obtuvo que el 50,5% indico que siempre respetan su tiempo para enseñanza y así mismo cumplen con los horarios establecidos de la institución el 41,7% indico que algunas veces lo cual indica que existe bastante impuntualidad con la institución y el 8,3% indico que nunca cumplen los horarios lo cual genera una mala impresión a nuestros clientes.

Figura 22 Pregunta 16 - encuesta a docentes y personal administrativo

P16. ¿El mobiliario es suficiente y se encuentran en buenas condiciones; las aulas tienen tecnología educativa como cañones, televisores, etc. y los sanitarios están limpios?

12 respuestas



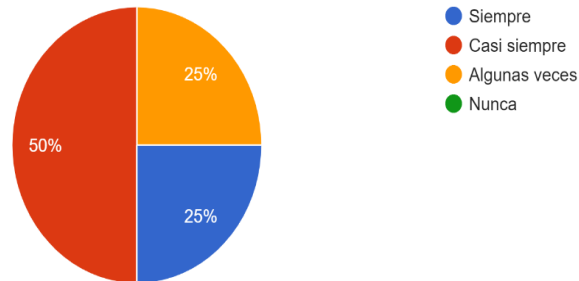
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La infraestructura, así mismo como material didáctico, tecnología es muy importante hoy en día para la enseñanza en los colegios , así mismo los docente pueden brindar un mejor servicio teniendo las herramientas necesarias, el 58,3% que es la mayoría indico que están de acuerdo que las aulas están implementadas y hay una buena limpieza que influye en su ambiente laboral, el 25% no están de acuerdo ni en desacuerdo es decir no tienen una respuesta clara el otro 8,3% indico que está en desacuerdo y por último el 8,3% indico que están totalmente de acuerdo con la implementación de aulas.

Figura 23 Pregunta 17 - encuesta a docentes y personal administrativo

P17. ¿Cumpló en tiempo y forma con los documentos requeridos por el director tales como actas, boletas, informes, etc.?

12 respuestas



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta evalúa las programaciones, informes mensuales, monitoreo y evaluación, compromiso en la cual evaluamos la responsabilidad de los docentes con sus trabajos y documentos que gerencia requiere, el 50% indico que casi siempre cumple en la hora establecida, el 25% indico que siempre y el otro 25% indico que algunas veces, la mayoría de docentes cumplen y no retrasan el trabajo de la organización.

Interpretación General de la encuesta a docentes y personal administrativo:

En la encuesta realizada a los docentes se evaluó diferentes indicadores y subindicadores para saber el trabajo y la organización de parte de gerencia, así mismo indagar el rendimiento de los docentes y su satisfacción laboral.

- La planificación de trabajo no es la adecuada lo cual genera des organización en el servicio brindado y retarda el cumplimiento de las metas establecidas.
- El personal siente mucha falta de motivación la cual se genera por varios factores, no hay una buena comunicación con gerencia, no hay reconocimientos de ningún tipo ante una labor o trabajo bien realizado, no hay charlas motivacionales.
- Hay un bajo rendimiento y bajo compromiso de los trabajadores con la institución debido a que no todos sus trabajadores saben las metas o objetivos que tiene la institución, no se puede estar comprometido con algo que no se sabe o se conoce.
- La falta de capacitaciones puede ser un factor directo al bajo rendimiento puesto que indican que o hay muchas capacitaciones que brinde la institución.
- El control y monitoreo es importante para un brindar un buen servicio y que este sea constante en este punto indica la mayoría de trabajadores que se les evalúa y controla constantemente.
- La remuneración es un punto bajo debido a que más del 50% de sus trabajadores no está conforme con el monto que percibe.
- En cuanto a infraestructura, material didáctico y tecnología que tiene la institución los trabajadores indican que si tiene la suficiente implementación para brindar mejor su enseñanza.

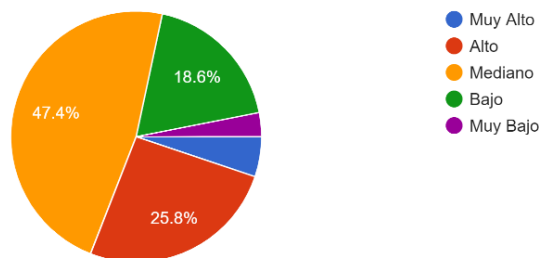
7.2. ENCUESTA 2 – PADRES DE FAMILIA

Esta encuesta es para los padres de familia en la cual se hizo preguntas para evaluar el rendimiento aboral de los docentes con los alumnos, así mismo se consultó sobre la organización, la temática anual, diferentes aspectos que influyen en el rendimiento laboral de los profesores y administrativos.

De esta manera se podrá tener una base de la satisfacción de nuestro cliente con el servicio brindado y cuáles son las debilidades de la empresa para poderlas mejorar.

Figura 24 *Pregunta 1 - encuesta a padres de familia*

P1. ¿ Cual es el grado de satisfacción que tiene Ud. respecto al servicio que le brinda la Institución Educativa?
97 respuestas



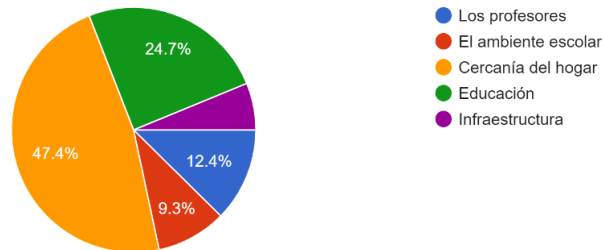
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Con esta pregunta se trata de sondear cual es el grado de satisfacción con el servicio brindado a simple vista, como se puede observar el 47,4% indica que es mediano lo cual es la mayor población estudiada, el 25,8% indico que es alto el nivel de satisfacción y 18,6% indico que es bajo , 3 personas indicaron que es muy bajo y 5 personas respondieron que es muy alto, entonces podemos concluir que la mayor población de la institución tiene una satisfacción regular con el servicio.

Figura 25 Pregunta 2 - encuesta a padres de familia

P2. ¿ Que cosas lo motivan a atener a su menor en este centro educativo?

97 respuestas



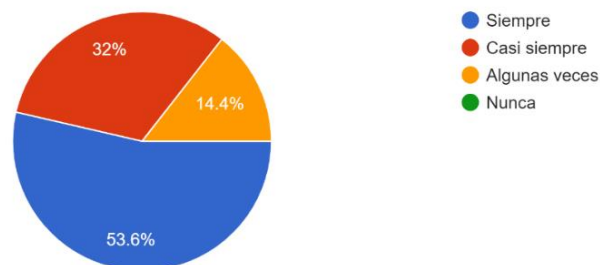
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La segunda pregunta es para saber porque es que matriculan a los alumnos en la institución, la mayor parte de nuestra población indico que es por cercanía de hogar lo cual no es una cualidad específica del servicio que se brinda, el 24,7% indico que, por la educación, el 9,3% indico por el ambiente laboral, el 12,4% por los profesores y 3 personas indicaron por la infraestructura.

Figura 26 Pregunta 3 encuesta a padres de familia

P3. ¿ Suele dedicar tiempo a la actividades educativas de su menor hijo?

97 respuestas



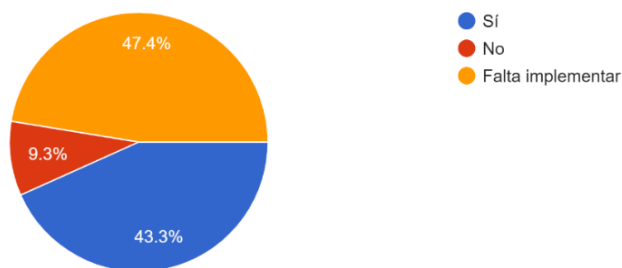
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta es para medir el compromiso que tiene los padres de familia con la educación de los menores, el 53,6% indico que es siempre es decir la mayor parte de la población se siente comprometido, el 32% indico casi siempre y el 14,4% indico algunas veces, la institución podría trabajar en charlas para motivar a los padres de familia a comprometerse con la educación de sus menores.

Figura 27 Pregunta 4 - encuesta a padres de familia

P4. ¿ Considera que el salón de su menor hijo cuenta con mapas, tablas, material didáctico , tecnología como televisores, cañón multimedia, etc.?

97 respuestas



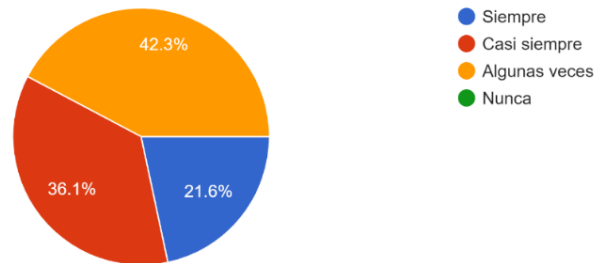
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta considera los indicadores de liderazgo general como innovación, competitividad empresarial, medimos las instalaciones y también el material que usan los docentes para brindar una educación de calidad, el 43,3% indico que, si consideran que están equipadas las aulas, el 47,4% que el mayor porcentaje indico que falta implementar es decir está incompleto y el 9,3% indico que no cuenta con el material adecuado.

Figura 28 Pregunta 5 - encuesta a padres de familia

P5. ¿La escuela nos capacita, realiza talleres como “escuela para padres” involucrándonos en el aprendizaje de los niños y así mejorar las prácticas de crianza?

97 respuestas



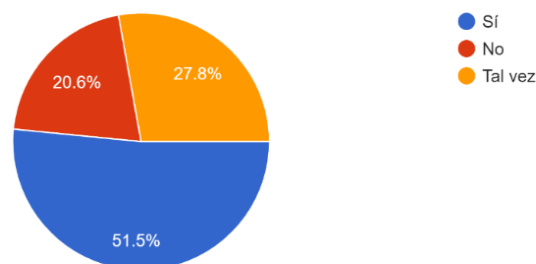
Nota. Elaboración propia

Interpretación: En esta pregunta incluimos se evalúa el compromiso, el monitoreo, la comunicación entre la empresa y el cliente, la actitud participativa, y la capacitación a los padres de familia para que mejore los logros de los alumnos, el 42,3% indico que algunas veces se les brinda reuniones de capacitación, el 36,1% indico que casi siempre se brindan las charlas y el 21,6% indico que siempre la institución brinda estas escuelas.

Figura 29 Pregunta 6 - encuesta a padres de familia

P6. Considera que la educación brindada a su menor hijo es clara, innovadora y acorde al grado que cursa el menor?

97 respuestas



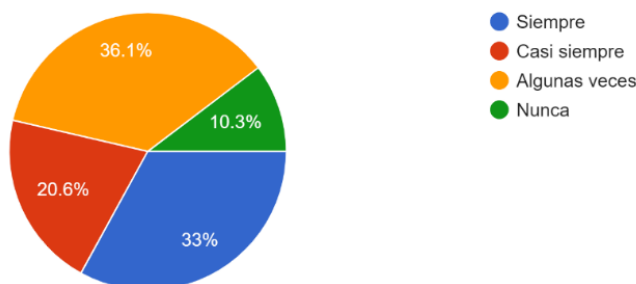
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta es para evaluar el servicio que se brinda si es innovador, clara y acorde a cada grado, el 51,5% indico que, si está de acuerdo que la educación tiene estas 3 características, el 27,8% indico que tal vez es decir no está totalmente convencidos y el 10,6% indico que no le parece que tiene estas cualidades la educación del colegio.

Figura 30 Pregunta 7 - encuesta a padres de familia

P7. ¿El director y los maestros me tratan con respeto y cordialidad. Estoy satisfecho de la comunicación que establezco con ellos?

97 respuestas



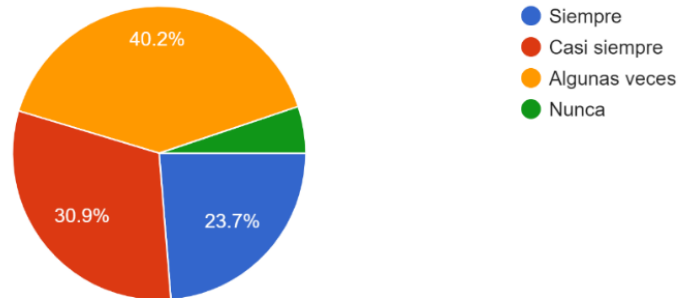
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Hoy en día es muy importante el trato que se da los clientes porque esto crea fidelidad y también está relacionado con la comunicación que existe entre empresa y cliente. El 36,1% indico que algunas veces sienten que reciben un buen trato de los trabajadores de la institución, el 33% indico que siempre recibe un buen trato, el 20,6% indico que casi siempre reciben un buen trato y el 10,3% indico que nunca han recibido una buena comunicación y trato de los trabajadores.

Figura 31 Pregunta 8 - encuesta a padres de familia

P8. ¿Estoy a gusto con la organización de la escuela en cuanto a horarios, puntualidad y asistencia de docentes, actividades?

97 respuestas



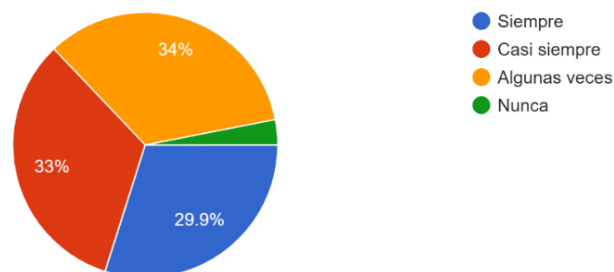
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta evalúa la administración, el monitoreo, la organización y la productividad laboral. El 40,2% que es la mayoría de encuestados indico que algunas veces están de acuerdo, el 3,9% indico que casi siempre está de acuerdo y el 23,7% siempre está de acuerdo y 5 personas respondieron que nunca están de acuerdo.

Figura 32 Pregunta 9 - encuesta a padres de familia

P9. ¿Las clases de los profesores son innovadoras, traen material didáctico, y con la correcta explicación?

97 respuestas



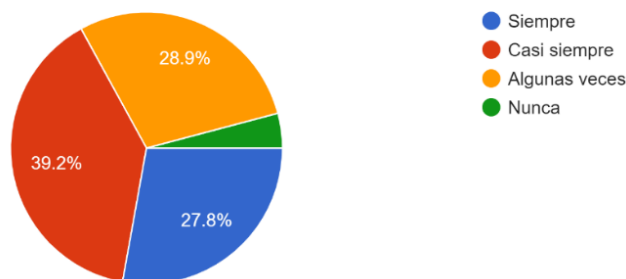
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Con esta pregunta se evaluó si los docentes están involucrados en mejorar el servicio brindado, en innovar y explicar de manera didáctica. El 34% indico que algunas veces es decir no se da una innovación permanente, el 33% indico que casi siempre la innovación y explicación es eficiente y el 29,9% indico que siempre presentan estas características, la mayoría de la población evaluada está de acuerdo que la educación que brinda la institución es innovadora y de buena calidad.

Figura 33 Pregunta 10 - encuesta a padres de familia

P10. ¿ Considera que su menor se siente motivado para asistir a la institución y realizar sus labores escolares?

97 respuestas



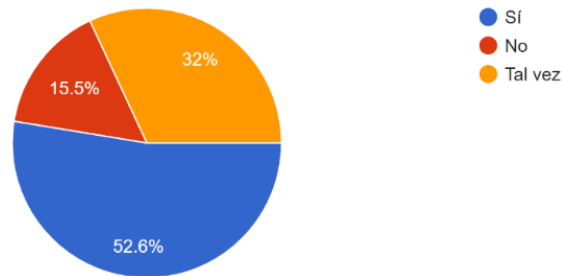
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La motivación del estudiante es muy importante por lo tanto esta pregunta evalúa este punto, el 39,2% es casi siempre los alumnos se sienten motivados, 28,9% algunas veces se sienten motivados y el 27,8% indico que siempre se sienten motivados lo cual nos indica que la mayoría de alumnos se siente conforme y feliz de asistir a la institución.

Figura 34 Pregunta 11 - encuesta a padres de familia

P11. ¿ La infraestructura de la institución tiene las medidas de seguridad necesarias para los estudiantes?

97 respuestas

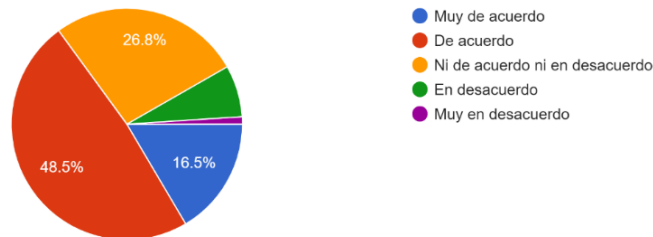


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Con esta pregunta evaluamos la infraestructura de la institución, este puede llegar a ser una ventaja competitiva para lo cual la infraestructura debe ser moderna y sobre todo tener todos los protocolos de bioseguridad y contar con las medidas de seguridad necesaria para los estudiantes, el 52,6% que es la mayoría indico que, si ven que la institución es segura, el 32% indico que tal vez y el 15,5% indico que no piensan que cuente con las medidas de seguridad.

Figura 35 Pregunta 12 - encuesta a padres de familia

P12. ¿Esta de acuerdo con la temática anual (temas de conocimiento en cada curso) de las diferentes materias de su menor hijo es de buena calidad?
97 respuestas

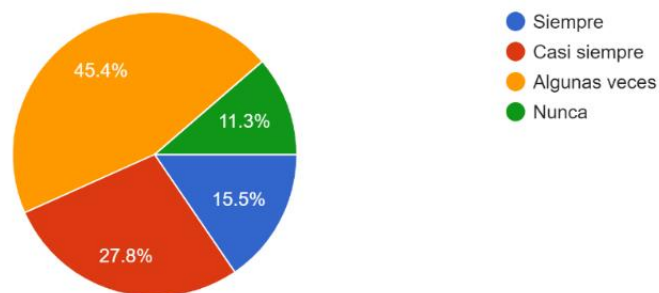


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Esta pregunta incluye los indicadores de documentación, gestión, plan pedagógico anual, la temática es el nivel de educación que se brinda a los estudiantes por lo tanto es importante evaluarla, el 48,5% respondió que está de acuerdo con la temática anual, el 26,8% indico que no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 16,5% indico que está muy de acuerdo, podemos concluir que la mayoría está de acuerdo con la educación brindada.

Figura 36 Pregunta 13 - encuesta a padres de familia

P13. ¿ La institución educativa promueve el trabajo en equipo de padres de familia y alumnos?
97 respuestas

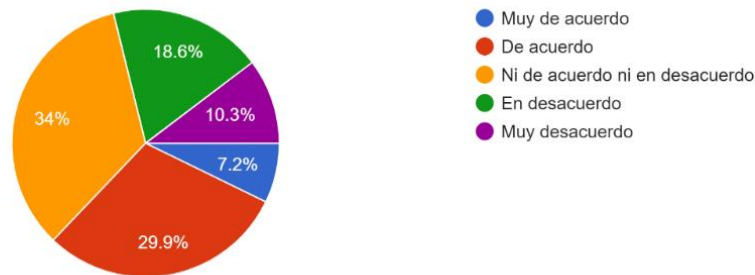


Nota. Elaboración propia

Interpretación: El trabajo en equipo influye en la comunicación que existe en la institución entre las diferentes áreas, el 45,4% indico que algunas veces se promueve la comunicación entre padres y alumnos el 27,8% indico que casi siempre y el 15,5% indico que siempre se promueve y el 11,3% indico que nunca se promueve.

Figura 37 Pregunta 14 - encuesta a padres de familia

P14. ¿ Ante una inquietud o problema la institución toma acción rápida para dar solución?
97 respuestas



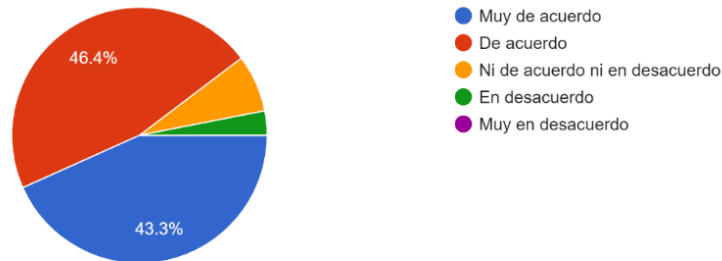
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Con esta pregunta se puede evaluar la organización interna de la empresa, la cual está relacionada con los procesos que maneja la institución, el 34% indico que no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 29,9% indico que, si está de acuerdo, el 18,6% indico que está en desacuerdo, el 10,3% indico que está muy desacuerdo, se puede observar que no está bien planteado las acciones a tomar ante un conflicto o inquietud con el cliente.

Figura 38 *Pregunta 15 - encuesta a padres de familia*

P15. ¿Esta de acuerdo con la participación en concursos externos de conocimientos para los estudiantes así mismo como competencias en deportes?

97 respuestas



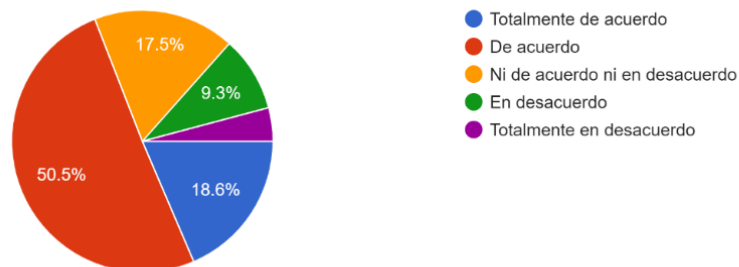
Nota. Elaboración propia

Interpretación: La participación de concursos puede llegar a ser una ventaja competitiva, y también funciona como publicidad lo cual favorece a la institución, el 89,9% está de acuerdo que los concursos sean externos.

Figura 39 *Pregunta 16 - encuesta a padres de familia*

P16. ¿Considera que la educación brindada y el horario escolar es correctamente remunerado con el costo de la pensión?

97 respuestas

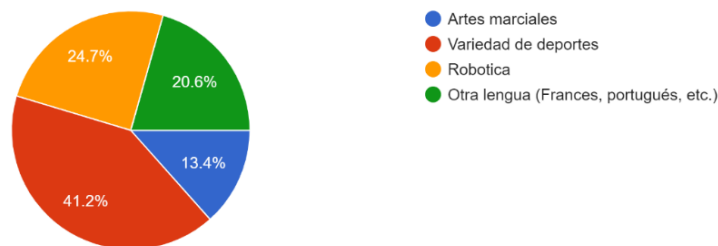


Nota. Elaboración propia

Interpretación: La institución como cualquier empresa busca subir sus precios dando una buena educación y sobre todo mejorar la clase de clientes que puede tener, el 50,5% indica que está de acuerdo con la pensión, el 18,6% indica que está totalmente de acuerdo y el 17,5% indica que no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 9,3% indico que está en desacuerdo lo cual indica que la mayoría de los clientes están conformes con el precio que pagan por la educación brindada.

Figura 40 Pregunta 17 - encuesta a padres de familia

P17. Dentro de las siguientes opciones ¿Qué le gustaría que brinde la institución adicional a la educación actual?
97 respuestas



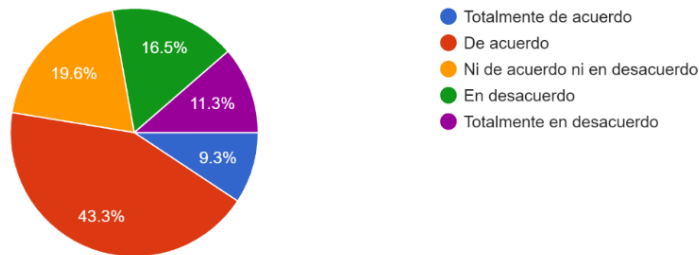
Nota. Elaboración propia

Interpretación: Tener ventajas competitivas que nos diferencie de la competencia, ayuda a la institución a sobresalir de las demás instituciones, esta pregunta ayudo a ver que puede implementar la institución para mejorar la satisfacción del cliente y asegurar la fidelidad, el 41,2% indico le gustaría que la institución implemente más deportes, el 24,7% indico que robótica es un buen potencial , el 20,6% opto por una lengua más a parte del inglés que ya se dicta actualmente y el 13,4% una arte marcial .

Figura 41 *Pregunta 18 - encuesta a padres de familia*

P18. ¿ La plataforma EDUSOFT le facilita la comunicación con la institución y le ayuda a estar al pendiente de las labores escolares de su menor hijo?

97 respuestas



Nota. Elaboración propia

Interpretación: La institución actualmente trabaja con la plataforma EDUSOFT la cual se cambió este 2022 ya que los años pasados se trabajó con INTERACTIVA esta pregunta evaluara la eficiencia de la plataforma, el 52,3% indico que, si está de acuerdo que es más del 50%, el 19,6% indico que no está de acuerdo ni en desacuerdo, no está claro, el 28% indico que no está de acuerdo que se la mejor plataforma ni facilita el trabajo.

Interpretación General de encuesta a padres de Familia:

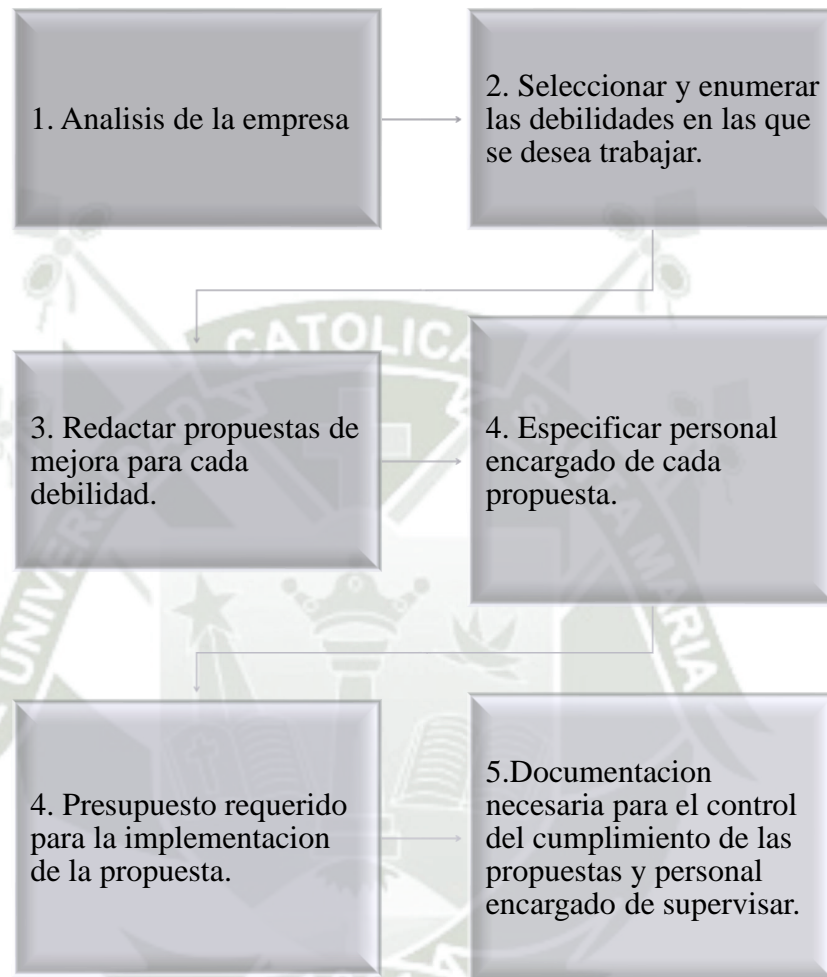
En la encuesta realizada a los padres de familia sirvió para medir el rendimiento de los profesores con sus estudiantes, aspectos de la organización de la institución como procesos, la plataforma que usa la institución como vía de comunicación con el cliente, y la fidelidad de los clientes.

- Los clientes tienen un grado de satisfacción mediano es decir ni bueno ni malo, lo cual no diferencia a la institución de la competencia.
- La comunicación con el cliente es de suma importancia para lo cual la plataforma EDUSOFT presenta muchas funciones óptimas para mejorar, pero no todos los clientes están capacitados para usarla, puede brindarse reuniones de capacitación para el uso de la plataforma.
- La infraestructura puede llegar a ser una ventaja competitiva para lo cual la mayoría de los clientes opina que cumple con los lineamientos de seguridad para los menores, la cual se puede mejorar con un presupuesto de inversión anual, también se pregunto sobre los equipos y material de aula en la cual llegamos a la conclusión que falta implementar los salones de los menores con material didáctico y tecnología educativa.
- Se consulto a los clientes sobre sus opiniones para la implementación de áreas recreativas para los alumnos, la mayoría de clientes opina que los deportes es una parte que debe implementarse mejor y tener más variedad.
- La innovación de la educación brindada a los estudiantes de parte de los docentes es buena, pero falta mejorar ciertos ámbitos para lo cual se puede capacitar a los docentes con maneras recreativas de captar la atención de los estudiantes.

CAPITULO VIII

8.DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORA

Figura 42 Diseño de la propuesta de mejora



Nota. Elaboración propia

8.1. EVALUACION DE LA EMPRESA

La evaluación de la empresa “Mi Pequeño Reyno San Lorenzo” se llevó a cabo en las diferentes encuestas a padres de familia y docentes, en las matrices realizadas, en los capítulos anteriores.

Las cuales se ha utilizado para analizar la parte externa y interna que afectan a la empresa, así mismo evaluar sus debilidades para el planteamiento de soluciones.

8.2. DEBILIDADES DE LA ORGANIZACION

Según el estudio que se realizó a la Institución “Mi Pequeño Reyno San Lorenzo” se encontró diferentes debilidades en las cuales se puede implementar recursos para subsanarlas, las cuales se enumera a continuación:

DEBILIDAD 1: Exceso de rotación de personal: En la Institución durante el año renuncian continuas veces diferentes docentes lo cual causas inconvenientes al dar un buen servicio educativo.

DEBILIDAD 2: Falta de comunicación entre gerencia, docentes y padres de familia: La comunicación es muy importante para poder manejar a la institución en general así mismo influye en el rendimiento de ellos docentes y en la fidelidad de los clientes.

DEBILIDAD 3: Poca inversión para captar nuevos clientes, como en publicidad, en redes sociales y en el área de marketing en general lo cual dificulta captar más clientes.

DEBILIDAD 4: Falta de áreas de trabajo: lo cual sobrecarga y satura otras áreas de trabajo evitando el cumplimiento de cada área, al implementar áreas y también personal se evitará la fatiga, y mejorar la organización de la empresa.

DEBILIDAD 5: No hay una correcta organización en la parte pedagógica como en la gerencial esto es debido mayormente a la falta de comunicación o a falta de puestos de trabajo, lo cual genera una mala opinión de la institución frente a los padres de familia.

8.3. PROPUESTAS DE MEJORA

8.3.1. Debilidad 1 y plan de acción

Tabla 11 Plan de acción para debilidad 1

Acciones	Descripción	Programa	Responsable
DEBILIDAD 1	Exceso de rotación de personal: En la Institución durante el año presentan renuncias continuas de docentes lo cual causas inconvenientes al dar un buen servicio educativo		
Implementar área de recursos humanos	Se contratará una persona que este a cargo de la selección del personal y del monitoreo constante del clima laboral, evaluaciones del desempeño de los trabajadores, etc.	La acción se llevará a cabo en el mes de enero y febrero que es donde se recluta personal	Jefe de Administración y Dirección
Implementar un plan de retribución por objetivos	Es una modalidad retributiva en cual la empresa puede condicionar el cobro del complemento salarial y este dependerá de ciertas metas estas pueden ser relacionadas con la superación de los objetivos personales y estos están vinculados a los objetivos empresariales o del tiempo de trabajo en la empresa	Esta modalidad se llevará a cabo todos los meses del año para todos los departamentos de la institución.	Jefe de Administración, Dirección,
Desarrollar Beneficios a los trabajadores	Los beneficios fuera de lo económico permiten crear un mejor clima laboral, así mismo obtener la fidelidad de los trabajadores y un mejor rendimiento	Los beneficios que se puede otorgar deben ser constante durante todo el año de trabajo	Coordinadores, Dirección, Departamento psicológico
Aumentar conocimientos y brindar capacitaciones	Cuando los trabajadores observan que la empresa se preocupa por ampliar sus conocimientos y darle información de valor se genera el compromiso de los docentes así mismo darán nuevos e innovadores conocimientos en el trabajo	Se propones dar 2 capacitaciones de parte de la institución en cuanto a conocimientos de educación y 2 capacitaciones de psicología estudiantil, cada una en las	Departamento psicológico, Dirección, Coordinadores de cada nivel

lo cual beneficia a la vacaciones después de
institución cada bimestre

Nota. Elaboración propia

8.3.1.1. Implementación de Área de recursos humanos:

Debido que la institución tiene muchas bajas en el personal docente, es debido a que no se hace un programa de reclutamiento con las debidas pruebas para el trabajo, esta área se encargaría de hacer el reclutamiento de personal desde la convocatoria, proceso de selección, resultados y contratación de servicios. Adicionalmente se encargaría de:

- Administración de personal
- Gestión de la retribución e incentivos
- Desarrollo de un buen clima laboral
- Evaluación del desempeño de los trabajadores
- Formación y desarrollo de personal
- Relaciones laborales
- Prevención de riesgos laborales

8.3.1.2. Implementar un plan de retribución por objetivos:

En el caso del salario se basa en pagar por un sueldo ya establecido de marzo a diciembre, debería de implantarse un plan de retribución por objetivos.

Este sistema de paga puede ser individual o grupal.

Esto trae como beneficio impulsar el talento, motivación al trabajador, compromiso, motiva al trabajo en grupo lo cual influencia en tener un buen clima laboral.

Se debería establecer un sueldo básico para todos por ejemplo 1200.

Y 200 soles dependerán de objetivos alcanzados, lo cual ayudará a la empresa a garantizar el logro de sus objetivos generales y a la vez el personal sienta la motivación para cumplir todo el mes estas metas por las cuales recibirá una recompensa monetaria.

La siguiente manera de dividir los bonos sería:

Tabla 12 Propuesta de bono para trabajadores

Puntualidad y asistencia	50.00
Brindar una buena educación y mejorar la educación que brinda	50.00
Documentación	50.00
Iniciativa e innovación	50.00

Nota. Elaboración propia

Estos pueden variar según las necesidades de la Institución.

8.3.1.3. Beneficios:

En esta parte la Institución ofrece:

- **Descuentos para hijos de trabajadores:** Mayormente los trabajadores tienen a sus hijos en la institución para los cuales se les hace un descuento especial, y los profesores se sienten apoyados ya que es un gasto menos para ellos.
- **Capacitaciones constantes:** Dirección organiza capacitaciones a principios de año y durante el año no solo de educación sino también de la vida personal, ayudando a los trabajadores a capacitarse de manera personal y profesional.

- Se podría implementar:
- **Capacitaciones, charlas o actividades familiares para los trabajadores:** es decir se puede apoyar a mejorar el ámbito familiar de cada trabajador ya que uno de los beneficios empresariales más valorado es la conciliación familiar, planificando actividades, charlas o dinámicas familiares.
- **Bonos e incentivos por productividad:** Mediante premios o reconocimientos públicos, esto también incluye incentivos monetarios como el aumento de salario por objetivos los cuales hemos implantado en la primera parte de compensación.
- **Asensos:** En la Institución hay línea de carrera ya que los docentes pueden aspirar a ser Coordinadores del nivel correspondiente, después a coordinador general. Pero se tendría que hacer una lista de capacitaciones requeridas para ascender al puesto como liderazgo, motivación de personal, sistemas de office, especialización o diplomados.
- **Guardería:** para los hijos de los trabajadores a 25% podría ser una ayuda para muchas madres que necesitan trabajo y se sentirían tranquilas de estar cerca de sus hijos, lo cual aumentaría el compromiso que sienten con la empresa. Esto también se toma en cuenta debido a que el 80% de docentes de la institución son mujeres y el 60% son mamás.

8.3.1.4. Aumentar conocimientos y brindar capacitaciones:

Capacitar al personal permite un mejor rendimiento laboral y también mejora el servicio brindado por la Institución Educativa.

Todas las Instituciones Educativas tienen 4 veces al año vacaciones para lo cual se propone un cronograma anual para capacitaciones, las vacaciones se dan en los siguientes meses:

Tabla 13 Propuesta de cronograma de capacitaciones para trabajadores

I Bimestre	Mayo	1 semana
II Bimestre	Agosto	2 semanas
III Bimestre	Octubre	1 semana
IV Bimestre	Diciembre	2 meses (Enero – Febrero)

Nota. Elaboración propia

Se propone que la institución de por lo menos 1 capacitación en cada una vacación lo cual permitirá que los docentes no estén aglomerados de trabajo porque no están dictando clases y pueden captar más la información, así mismo prestar más atención y aplicarlo en cuanto retomen las clases.

Así mismo en los meses de enero y febrero se debe solicitar si el trabajador desea seguir laborando y presentar un aumento en su sueldo debe tomar un curso por cuenta propia de su mayor interés relacionado con la educación.

8.3.2. Debilidad 2 y plan de acción

Tabla 14 Plan de acción para debilidad 2

Acciones	Descripción	Programa	Responsable
DEBILIDAD 2	Falta de comunicación entre gerencia, docentes y padres de familia: La comunicación es muy importante para poder manejar a la institución en general así mismo influye en el rendimiento de ellos docentes y en la fidelidad de los clientes.		
Brindar capacitaciones del programa EDUSOFT	El programa fue implementado en este año 2022 pero no se tiene el suficiente conocimiento por lo tanto no se aprovecha todas las herramientas de esta plataforma ya que esta es el vínculo para que se relaciones todas las áreas del colegio.	La capacitación de este programa se divide en 3 partes para administrativos, docentes y padres de familia es decir en 3 fechas diferentes.	Jefe de Administración y Dirección, Coordinadores, docentes, Padres de familia
Organizar reuniones para medir el rendimiento de las diferentes áreas de trabajo	Las reuniones generales en las cuales se propone mejoras, se mide el rendimiento, se solucionan problemas, etc.	Se propone que estas reuniones para mejora y también de confraternidad sean después de cada unidad es decir 8 entre marzo a diciembre	Jefe de Administración y Dirección, Coordinadores, docentes, Padres de familia

Nota. Elaboración propia

Debemos evaluar si la comunicación entre superiores y inferiores es la correcta, si hay el trato con respeto y amabilidad.

8.3.2.1. Brindar capacitaciones del programa EDUSOFT

EDUSOFT nos permite centralizar la gestión de datos de las diferentes áreas de la Institución, ya que actualmente cada área tiene sus datos aparte y muy tradicionales, nos permite incluir áreas como Administración, Logística, Personal Académico, Finanzas, padres de familia, alumnos, etc.

Todo en un mismo sistema el cual ayuda a las instituciones educativas a gestionar mejor los procesos de negocio completos dándoles a los empleados de diferentes departamentos un acceso fácil a información en tiempo real de toda la empresa, esto nos ayuda a provechar el tiempo y brindar un trabajo con eficiencia y eficacia, también mejora la comunicación que existe actualmente en la empresa la cual no es la mas optima y muchas de las fallas es por falta de organización y comunicación en las decisiones de la empresa.

Esto permitirá que la Institución acelere su flujo de trabajo, mejorar la eficiencia operativa, aumentar la productividad, clientes satisfechos y aumentar los diferentes beneficios a la empresa; consecuencia de esto se podrá brindar un trabajo organizado y con respuestas inmediatas a los clientes los cuales tienen quejas sobre la solución ante un problema y el tiempo en el cual se toma la institución para poder solucionarlo.

8.3.2.2. Organizar reuniones para medir el rendimiento de cada área

Estas reuniones permitirán que todo el personal de las diferentes áreas interactúe lo cual mejora el clima laboral, permitirá medir cual fue el rendimiento de manera pedagógica, manera administrativa, dirección con resultados.

Permitir que los diferentes trabajadores aporten sus conocimientos, aporten ideas para dar soluciones a problemas y sobre todo que mejoren en conjunto para cumplir las metas de la institución educativa

Se propone que estas reuniones de medición sean 1 en cada unidad es decir de marzo a diciembre son 8 unidades mayormente en un rango de 1 mes a 1 mes y medio.

8.3.3. Debilidad 3 y plan de acción

Tabla 15 Plan de acción para debilidad 3

DEBILIDAD 3	Poca inversión para captar nuevos clientes, como en publicidad, en redes sociales y en el área de marketing en general lo cual dificulta captar más clientes.		
Acciones	Descripción	Programa	Responsable
Diseñar un plan de Content marketing	Desarrollar un plan de marketing de contenidos donde se cree y distribuya información sobre enseñanza y consejos a padres de familia	La acción se llevará a cabo durante todo el año con más énfasis en los meses de octubre a mayo	Jefe de Marketing
Implementar el uso de Facebook Ads	Contratar los servicios de Facebook Ads para distribuir de manera óptima publicaciones de valor para un público potencial	La acción se llevará a cabo durante todo el año	Jefe de Marketing
Diseñar la página web	Se contratará una agencia especializada en marketing digital para el diseño y desarrollo de la nueva página web, la cual también ayudará a simplificar procedimientos	La acción se llevará a cabo en el cuarto trimestre del 2022	Jefe de Marketing y jefe comercial

Implementar descuentos y promociones para matrícula e inscripción	Muchos clientes tienen más de un hijo los cuales piden algún tipo de descuento, también para alumnos con buen potencial en conocimientos, deportes, etc.	La acción se llevará a cabo del mes de octubre que empiezan las matrículas al mes de abril	Jefe de administración, Dirección y secretaria
Diseñar un programa de becas	Desarrollar un sistema de becas para alumnos que destaquen en diferentes áreas de la institución	La acción se llevará a cabo todo el año	Jefe de Administración
Diseñar perfil de Instagram	Implementar y diseñar página de Instagram en la cual se pague por publicidad constante	La acción se llevará a cabo en enero del 2023	Jefe de Marketing

Nota. Elaboración propia

8.3.3.1. Diseñar un plan de contenido de marketing

Actualmente los planes de marketing son los que ayudan a las empresas a planificar el contenido que publicitarán. Las instituciones educativas tienen constantes actividades las cuales se puede promocionar de tal manera que los potenciales clientes vean el sistema de trabajo.

La institución tiene la libertad de escoger el mensaje que quieren publicitar el cual los clientes relacionarán con la institución como valores, sistemas de trabajo, innovación.

8.3.3.2. Implementar el uso de Facebook Ads

8.3.3.3. Diseñar la página web

Actualmente muchas instituciones diseñan la página web no solo como una vía de publicidad a los padres de familia, sino para simplificar procesos, documentación, procesos de admisión y hasta convocatorias de trabajo.

Ya que la página web es diseñada de acuerdo a las necesidades y al gusto de los dueños de la institución, se podría simplificar ciertos procesos los cuales falta innovar a la institución.

Así mismo el tener la página web aportaría mayor organización en la empresa y esto genera una buena imagen ante el cliente.

8.3.3.4. Implementar descuentos y promociones para matrícula e inscripción

Las promociones y descuentos se han hecho comunes en varios negocios, esto capta al cliente y motiva a que compren el producto o contraten los servicios como es en este caso.

Este tipo de herramienta es para una captación masiva es decir para captar gran cantidad de clientes.

Las matrículas es decir donde toman el servicio para todo el año es desde el mes de octubre hasta marzo en este tiempo es donde la institución debe tener establecidos sus descuentos

PAGOS PROYECTADOS PARA EL 2023

Tabla 16 Propuesta de costo de Servicio para el 2023

Inscripción	150
Matricula	350
Pensión	350

Nota. Elaboración propia

PROPUESTA DE DESCUENTOS

Tabla 17 Propuesta de descuentos para el 2023

DESCUENTOS POR HERMANOS			
	Inscripción	Matricula	Pensión
1er hermano	150	350	350
2do hermano	100	300	340
3er hermano	100	300	330

Nota. Elaboración propia

La mayoría del descuento se da en la inscripción y matriculo debido a que es un solo pago, en la matricula se propone no bajar tanto debido a que este es un pago constante todos los meses y habría más perdida si se rebaja un monto alto.

Tabla 18 Propuesta de costos para descuento por buen rendimiento

DESCUENTOS POR BUEN RENDIMIENTO			
	Inscripción	Matricula	Pensión
ALUMNO	100	300	330

Nota. Elaboración propia

El captar alumnos con buen rendimiento o mantenerlos es beneficioso en varios aspectos para la institución, debido a que constantemente se participa en concursos, estos funcionan como publicidad y de esta manera la institución es conocida por brindar una buena educación de calidad y competitiva.

8.3.3.5. Diseñar un programa de becas

Actualmente las becas son una ayuda a los estudiantes e igualmente se dan becas por buen rendimiento, o al tratar de ayudar al alumno en alguna situación difícil que pase la familia de esta manera al

8.3.3.6. Diseñar perfil de Instagram

Al igual que Facebook también Instagram es una buena opción para cualquier empresa de vender su producto o servicio, así mismo de hacerse conocidos.

La página de Instagram se trabaja en el área de marketing y publicidad y este se manejaría del amano con Facebook para poder subir contenido de importancia para los padres de familia en ambas redes sociales de esta manera captamos más posibles clientes.

8.3.4. Debilidad 4 y plan de acción

Tabla 19 Plan de acción para debilidad 4

DEBILIDAD 4	Falta de áreas de trabajo: lo cual sobrecarga y satura otras áreas de trabajo evitando el cumplimiento de cada área, al implementar áreas y también personal se evitará la fatiga, y mejorar la organización de la		
Acciones	Descripción	Programa	Responsable
Analizar las áreas existentes y necesarias	Actualmente se hizo un estudio de las áreas actuales en la institución y de la cual nos dimos cuenta que se sobrecarga de trabajo por falta de puestos de trabajo.	La creación de departamentos o áreas seria en los meses de enero y febrero para establecerlas y manejarlas durante el año escolar	Administración, Dirección,

Después de analizar y tener las áreas que se desea incorporar pasaríamos al presupuesto mensual debido a que sería un costo en la planilla

Igualmente se proyectaría en el mes de enero para inscribir a la planilla Administración, Dirección, contabilidad

Nota. Elaboración propia

8.3.4.1. Analizar las áreas existentes y necesarias

Hay ciertos departamentos o áreas de la empresa que no se han implementado con forme ha ido creciendo y avanzando lo cual perjudica el avance de la empresa y el logro de sus objetivos.

Actualmente tenemos las Áreas de:

- ✓ Dirección General
- ✓ Administración
- ✓ Logística (no cuenta con capacitaciones del área)
- ✓ Psicología (solo 2 días a la semana)
- ✓ Contabilidad o financiero
- ✓ Departamento Pedagógico
- ✓ Docentes
- ✓ Personal de limpieza

Pero las áreas de administración y logística tienen deficiencias ya sea por capacitación debido a que no se hacen capacitaciones alrededor de hace 4 años, esto dificulta a la institución en cuanto a innovación o actualización de procesos, etc.

La falta de estos departamentos y la falta de capacitación en varios de estos departamentos genera: mala organización, trabajo doble o innecesario, sobrecarga de trabajo lo cual no mantiene satisfecho a los trabajadores y se tiene constantes renunciaciones o abandono de trabajo.

8.3.4.2. Propuesta y presupuesto de áreas y puestos de trabajo:

Tabla 20 Propuesta de áreas para implementar con presupuesto

PUESTO O AREA	CANTIDAD	SUELDO C/U
Área de compras	1	1200.00
Área de recursos humanos	1	1200.00
Área de psicología	1	1200.00
Puesto de asistente de disciplina	2	1300.00
Coordinador de Primaria	1	1500.00
Coordinador de Secundaria	1	1500.00

Nota. Elaboración propia

Área de compras: En la Institución educativa constantemente se compra diferentes materiales para el trabajo de los alumnos, también para constantes actividades, así mismo compras para la mejora o fallas en la infraestructura.

Esta área se encargaría de las cotizaciones de las diferentes necesidades que requiera la institución, presentar las mejores cotizaciones a dirección y este escoger la óptima, encargarse

de los contratos, supervisión del trabajo realizado, cotización de mejoras en infraestructura para la institución, pagos de servicios, etc. Se encargaría adicionalmente:

- Estudiar las tendencias del mercado.
- Analizar los envíos de los proveedores.
- Buscar alternativas para optimizar los costos de la empresa y realizar una labor conjunta con las demás áreas de la compañía.
- Mantener relaciones eficientes con todos los proveedores y escoger los más competitivos.
- Adquirir materia prima con la calidad idónea para los procesos en los cuales va a ser empleada.
- Mantener al mínimo los inventarios.

Área de recursos humanos: Debido que la institución tiene muchas bajas en el personal docente, es debido a que no se hace un programa de reclutamiento con las debidas pruebas para el trabajo, esta área se encargaría de hacer el reclutamiento de personal desde la convocatoria, proceso de selección, resultados y contratación de servicios. Adicionalmente se encargaría de:

- Administración de personal
- Gestión de la retribución e incentivos
- Desarrollo de un buen clima laboral
- Evaluación del desempeño de los trabajadores
- Formación y desarrollo de personal
- Relaciones laborales
- Prevención de riesgos laborales

Área de psicología: Actualmente es obligatorio tener un departamento de psicología permanente en una Institución Educativa que trabaje con los estudiantes, padres de familia y trabajadores, es un cargo bastante amplio.

Asistente de disciplina: Igualmente que el departamento psicológico es obligatorio tener un auxiliar de disciplina según el Ministerio de Educación, este puesto se encarga de:

- Informa sobre asistencia e inasistencia de alumnos.
- Prepara y controla los libros de aula.
- Entrega los cursos en condiciones óptimas para el dictado de clase.
- Entrega el material didáctico solicitado por el profesor.
- Solicita a los padres que se acerquen a conversar con el profesor cuando ellos lo solicitan y si advertimos algún problema, y por algún percance o falta de tiempo, y éstos no lo solicitan, nos acercamos a hablar con él o los alumnos y si la situación lo requiere lo citamos nosotros.
- Encargado de solucionar problemas de disciplina de los alumnos.

Coordinadores de niveles Primario y Secundario: Esta es una buena propuesta para la institución debido a que el cargo de dirección se me aglomerado de trabajo porque no hay personal que ayude a controlar, supervisar el servicio que brindan los trabajadores, este cargo se encarga de:

- Coordinar las actividades del equipo o departamento.
- Convocar las reuniones y ser quien las preside.
- Colaborar en la concreción curricular de la etapa.

- Asegurarse de que se levante acta en las reuniones y realizar la memoria final de curso.
- Gestionar la organización de espacios y asegurarse del cuidado de los materiales del equipo.
- Redactar la programación didáctica.
- Y aquellas funciones que le sean encomendadas por el jefe de estudios dentro de su actividad.

8.3.5. Debilidad 5 y plan de acción

Tabla 21 Plan de acción para debilidad 5

DEBILIDAD 5	No hay una correcta organización en la parte pedagógica como en la gerencial esto es debido mayormente a la falta de comunicación o a falta de puestos de trabajo, lo cual genera una mala opinión de la institución frente a los padres de familia.		
Acciones	Descripción	Programa	Responsable
Organizar un plan de trabajo anual	El trabajo anual pedagógico permitirá que el personal este preparado y sepa desde que ingresa a la institución cual es el método de trabajo	El plan de trabajo anual se diseñaría en 3 meses ya que es amplio en los meses de noviembre-diciembre y enero.	Dirección, Coordinación, Personal docente, administrativos

<p>Integrar un programa de gestión de personal</p>	<p>Este programa es una restructuración de la parte de gerencia, evaluar los puntos débiles, evaluar el personal que labora, etc.</p>	<p>Este programa se diseñaría en los meses de noviembre-diciembre y enero.</p>	<p>Dirección, Coordinación, Personal docente, administrativos</p>
--	---	--	---

Nota. Elaboración propia

8.3.5.1. Organizar un plan de trabajo anual

El plan de trabajo es un instrumento de gestión operativo que concreta los objetivos de la Institución. Este plan de trabajo incluye los objetivos, metas, actividades, monitoreo, supervisión y evaluación.

El plan anual tiene como objetivo dar a conocer los objetivos por los que los trabajadores trabajan y cuál es la meta deseada, de esta manera se trabaja en conjunto para un mismo fin, adicionalmente es imprescindible que todos los trabajadores conozcan el plan de trabajo.

En la institución educativa el plan de trabajo anual incluye el objetivo general de la Institución, las metas mensuales, las actividades conocido más como calendarización anual, la supervisión de todas las partes de la Institución como administración, logística, departamento académico, docentes, alumnos, etc.

El plan de trabajo es necesario en la Institución Mi Pequeño Reyno San Lorenzo E.I.R.L. ya que mayormente se trabaja bajo improvisación y esto genera el mal resultado del

trabajo, así mismo se podrá plantear metas reales a corto y largo plazo las cuales permitan el crecimiento de la institución.

Se puede implementar en el plan de trabajo anual las responsabilidades de cada trabajador ya que no existe un Manual de funciones basada a la realidad de la institución educativa, de esta manera mejorara el rendimiento de los trabajadores y se evita la sobrecarga de trabajo en ciertas áreas.

Este plan de trabajo anual incluiría:

- **Calendarización:**

Se propone tener una candelario mensual, es decir, la parte administrativa y pedagógica debe reunirse cada mes los 25 para poder diseñar el plan de trabajo del siguiente mes, incluir actividades, reuniones, documentación a presentar, de esta manera todos los trabajadores tienen desde antes que empiece el mes las fechas y todo lo que tienen que presentar para su mayor organización y cumplimiento.

- **Temáticas de trabajo:**

La institución actualmente diseña sus temáticas cada bimestre lo cual genera retrasos, improvisación cuando las temáticas no son creadas de manera óptima y se debe corregir no alcanza las vacaciones que son 1 semana para terminarlas y esto dificulta brindar un buen servicio.

Se propone que las temáticas desde el primer bimestre hasta el cuarto bimestre sean creadas en el mes de febrero que los docentes no dictan clases y disponen del tiempo para diseñar las temáticas de manera óptima y con tiempo.

- **Actividades establecidas:**

En la calendarización se propone que estén enumeradas todas las actividades o todas las fechas festivas que festejara la institución, ya que el trabajo es improvisado varios docentes no saben que actividades sí o no realiza la institución lo cual no les permite estar precavidos, ni preparados.

La Institución debe desarrollar la correcta calendarización para todo el año escolar, la cual debe cumplirse estrictamente para un trabajo organizado.

8.3.5.2. Integrar un programa de gestión de personal

- **Organizar:**

Para organizar principalmente debemos contratar al personal adecuado, esto se lleva a cabo bajo una correcta evaluación a nuestros posibles trabajadores en distintos departamentos.

Teniendo al personal idóneo y capacitado para sus funciones se puede delegar de manera eficiente las diferentes tareas para el año escolar, las cuales nos ayudaran a alcanzar las metas.

Un tema importante de organización es la calendarización ya que la institución tiene muchas actividades extracurriculares como desfiles, actuaciones, actividades las cuales con planeamiento anticipado se tendría un mejor resultado y con un presupuesto organizado se dejaría de tener gastos innecesarios.

- **Dotar de personal:**

Primeramente, se debe tener un plan para el personal contratado, ver los departamentos existentes, sus deficiencias y el cuales podría faltar o sobra personal,

adicionalmente a esto ver el presupuesto para planilla y tratarlo de adecuar a las necesidades de personal.

El personal teniendo sus funciones ya especificadas pueden realizar el trabajo de manera óptima, así mismo los trabajadores tienen que estar en constante capacitación.

El personal debe dar propuestas de mejoras continuas hacia la Institución.

Se puede mejorar nuestro clima laboral con grupos de trabajo lo cual ayudar a que los trabajadores confraternicen.

- **Dirigir:**

Esta función está a cargo de Dirección y Personal Pedagógico

Dirección se encarga de evaluar y controlar al personal docente y a la parte administrativa adicionalmente a esto evalúa las finanzas de la institución con el departamento de contabilidad.

El departamento Pedagógico el cual incluye los coordinadores de Inicial, Primaria y Secundaria. Estos últimos se encargan de dirigir a los profesores a las metas propuestas en cuanto a la enseñanza brindada, dirigiendo ante cualquier obstáculo a nuestra plana docente, padres de familia y estudiantes.

Dirección dirige al Personal Pedagógico al cual lo dirige a llevar un correcto manejo y trato hacia los trabajadores, para que el trabajo sea cumplido de manera responsable, estricto y eficiente. Adicionalmente dirección dirige a la parte Administrativa, Logística, etc. Hacia el correcto manejo de los recursos humanos, económicos de la empresa.

- **Controlar:**

En base a control la implementación del SAP facilitaría el control de los diferentes departamentos de la Institución, porque teniendo como debilidad que el colegio está separado en 4 locales, esto hace más difícil el consecutivo control necesario.

Implementando el SAP, dirección podría controlar el trabajo brindado hacia nuestros clientes y la correcta supervisión de la parte Administrativa de la empresa.

Mayormente el controlar depende del Personal pedagógico es decir los 3 coordinadores de los 3 niveles Inicial, Primaria, Secundaria pero mayormente no se llega a encontrar el personal adecuado y calificado y este cargo cae a cargo de Dirección lo cual recarga el trabajo de este departamento y llega a no controlar de la manera óptima por exceso de trabajo.

CONCLUSIONES

Primera.- De acuerdo a la información estudiada el análisis interno de la empresa determinó que la gerencia carece de una buena gestión y adecuada comunicación con sus docentes, la mala comunicación entre gerencia y sus trabajadores no permite que se conozcan las metas con más claridad lo cual impide el objetivo de estas, además, se encontró que la institución no tiene de un programa de capacitación a sus docentes lo cual influye la calidad de educación que se brinda, según los cuestionarios hay una mala organización y control en la empresa lo cual no permite obtener la fidelidad de los clientes, así mismo un constante deceso de docentes. Adicional a estos problemas se tiene un bajo rendimiento de los docentes debido a la falta de capacitación e innovación, en el área de marketing y publicidad falta más inversión e implementación de una página web, mercadeo en redes sociales, etc. Se ve sobrecarga de trabajo en algunos puestos debido a que no hay la cantidad de personal necesario ni áreas necesarias lo cual dificulta el cumplimiento de las metas.

Segunda. - En cuanto al análisis externo podemos determinar que la Institución se encuentra en las mejores instituciones del distrito, pero también tienen una competencia en crecimiento como es la institución Walter Peñaloza. Se pudo analizar que actualmente las instituciones educativas privadas están en constante crecimiento debido a que los padres de familia quieren una mejor calidad en la educación para sus hijos, los precios en educación van subiendo año tras año lo cual garantiza un crecimiento económico para la empresa. La institución al ser una empresa MYPE tiene menos pagos o gastos lo cual es una ventaja.

Tercera.- Al evaluar a los trabajadores en la presente investigación quedó demostrado que el bajo rendimiento se ve afectado por varios factores, primero en cuanto al liderazgo de parte de gerencia de la Institución Educativa se pudo concluir que los trabajadores no consideran que es el más óptimo para mantener la motivación, segundo se pudo concluir que no hay una buena comunicación de los trabajadores con las diferentes áreas de trabajo para comunicar sus inquietudes o problemas esto también afecta a que la institución logre sus objetivos porque no comunican los fines o metas que tiene esta y no hay un trabajo en equipo por un bien en conjunto, lo cual perjudica el desempeño de los docentes en la institución, tercero no se tiene fidelización de los trabajadores debido a que no consideran que reciben un buen trato, ni beneficios, la institución no ve su crecimiento personal y cuarto que la remuneración percibida no les parece que este en relación al trabajo que realizan es decir la disconformidad por la parte económica y quinto no existe ningún sistema de motivación ni de capacitación para los docentes.

Cuarta. – Al evaluar la institución de manera interna y externa, este trabajo también tiene como finalidad de hacer más rentable esta institución, para lo cual se necesita captar más clientes, para lo cual se ha dado recomendaciones para cada debilidad fuerte que se encontró,

se llegó a la conclusión que la institución no invierte mensualmente ni en publicidad ni en marketing lo cual no permite que la institución sea conocida fuera del distrito de Mariano Melgar. Al tener mucha rotación de personal la publicidad de boca en boca no es muy buena debido a que los estudiantes no pueden estar rotando tan constantemente de docente. La institución no tiene descuentos, promociones en si para captar más clientes.

RECOMENDACIONES

Primera. - La primera recomendación para la Institución en cuanto al análisis interno que se realizó , es que necesita urgentemente la implementación de áreas de trabajo y por ende puestos de trabajo, de esta manera se tendrá el personal necesario para lograr las metas y no sobrecargar a los demás trabajadores; es necesario la implementación de un plan de trabajo anual el cual no sea cambiado para no improvisar el trabajo, se requiere mucha comunicación entre docentes, gerencia y parte administrativa para lo cual se recomienda implementar reuniones mensuales para la medición del rendimiento tanto pedagógico como gerencial y económico. Se recomienda hacer una evaluación a los docentes que van bastantes años en la institución y evaluar si tiene las capacitaciones necesarias para seguir en la institución, evaluar a los docentes en las partes pedagógicas, psicológica y de esta manera se asegura tener un personal idóneamente capacitado y con las cualidades que requiere la institución. El programa EDUSOFT tiene muchas cualidades las cuales no está aprovechando la institución por falta de capacitación para esto se recomienda buscar a los encargados de la plataforma para que capaciten a los docentes y de esta manera ellos capacitar a los padres de familia esto mejorara la comunicación entre cliente e institución.

Segunda. - La segunda recomendación se basa en cuanto al análisis externo de la institución, si es bien cierto la institución es una de las más prestigiosas en todo el distrito más la visión es expandirse a los otros distritos de Arequipa, para esto se necesita diferenciarse de la competencia, para esto necesita mejorar su publicidad, participar en actividades de los diferentes distritos. El sector educativo privado está en un constante crecimiento lo cual asegura que mejorando los diferentes aspectos de la institución se tenga un mejor alcance.

Tercera. - En cuanto al rendimiento de los docentes se evaluó que hay diferentes aspectos por los cuales tienen un bajo rendimiento en la institución, para esto se recomienda hacer un plan de capacitación anual si el personal está correctamente capacitado el servicio que se brinda será de calidad; se necesita mejorar la comunicación entre docentes, gerencia, padres de familia que son los clientes ya que ninguna de estas partes se siente escuchado, es importante que la empresa escuche y de solución a los problemas de los clientes por ello se pide reuniones mensuales tanto con los docentes como con padres de familia para escuchar sus recomendaciones y así mismo explicar el plan de trabajo que se esté llevando; se recomienda ciertos beneficios a los docentes para que se logre el compromiso con la institución y de esta manera estén más comprometidos con los objetivos que se desea lograr.

Cuarta. – La cuarta recomendación viene relacionada a la captación de clientes y aumentar las ventas para captar clientes encontramos que la mejor forma hoy en día de hacer conocida una empresa es las redes sociales para lo cual se recomienda trabajar e invertir en estas redes sociales , en este caso la creación de la página Instagram , invertir en publicidad tanto en Instagram como en Facebook así mismo la creación de una página web que facilitara el trabajo no solo de manera interna si no de manera externa. Es atractivo ver instituciones con promociones, descuentos para cual se dio propuestas de descuentos para la institución, para

que la empresa sea más rentable es necesario crear una buena imagen con la publicidad de boca en boca y esto se logra si se mejora el plan de trabajo anual, la organización y el control del trabajo de parte de gerencia. Adicionalmente se propone brindar un sistema de becas para alumnos con buenos rendimientos, destacar en deportes, etc. Lo cual atraerá a los padres de familia a matricular y sentir que las habilidades de sus menores están siendo reconocida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antún, J. P., & Ojeda, L. (2004). *Benchmarking de procesos logísticos*. Ingeniería Investigación y Tecnología, V (1), 59-76.
<https://www.redalyc.org/pdf/404/40450105.pdf>
- Ávila, P., Mendoza, A., Fernández, L., & Meza, J. (2018). La gerencia estratégica, análisis del enfoque en las empresas. El Carmen.
<https://suplementocica.uleam.edu.ec/elcarmen/documentos/d8.pdf>
- Ávila, P., Mendoza, A., Meza, J., & Maryely, Z. (2018). Análisis del enfoque de la gerencia estratégica. iii congreso virtual internacional sobre desafíos de las empresas del siglo xxi, (págs. 76-90). <https://www.eumed.net/actas/18/empresas/7-analisis-del-enfoque.pdf>
- Castro, C., & Ioschpe, G. (2007). la remuneración de los maestros en américa latina: ¿es baja? ¿afecta la calidad de la enseñanza? Santiago. Obtenido de http://www.ub.edu/obipd/docs/la_remuneracion_de_los_maestros_en_america_latina_de_mourac.pdf

Codina Jiménez, A. (2011). deficiencias en el uso del foda causas y sugerencias. Revista Ciencias Estratégicas, 19, 89-100. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf>

Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (Enero de 2019). gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. TELOS, 21, 242-256. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>

Juárez-Adauta, S. (2012). clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Ponce Talancón, H. (2007). la matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. red de revistas científicas de américa latina, 12, 113-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Suma de Negocios, 117-125. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700266?token=6F982A7C9F21838FE74DBFB6FDD186BECA4FB04A25BF9A98E207D3CD73FD38062FC287CB4564E1DC469AD25D53CBE390&originRegion=us-east-1&originCreation=20210820022315>

Valbuena, M., Morillo, R., Montiel, M., & Hernández, J. (2012). gerencia estratégica y los conflictos organizacionales. Multiciencias, 12, 270-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90431109044.pdf>

Antún, J. P., & Ojeda, L. (2004). *Benchmarking de procesos logísticos*. Ingeniería Investigación y Tecnología, V (1), 59-76.

<https://www.redalyc.org/pdf/404/40450105.pdf>

Ávila, P., Mendoza, A., Fernández, L., & Meza, J. (2018). La gerencia estratégica, análisis del enfoque en las empresas. El Carmen.

<https://suplementocica.ulead.edu.ec/elcarmen/documentos/d8.pdf>

Ávila, P., Mendoza, A., Meza, J., & Maryely, Z. (2018). *Análisis del enfoque de la gerencia estratégica. iii congreso virtual internacional sobre desafíos de las empresas del siglo xxi*, (págs. 76-90). <https://www.eumed.net/actas/18/empresas/7-analisis-del-enfoque.pdf>

Castro, C., & Ioschpe, G. (2007). *la remuneración de los maestros en américa latina: ¿es baja? ¿afecta la calidad de la enseñanza?* Santiago. Obtenido de http://www.ub.edu/obipd/docs/la_remuneracion_de_los_maestros_en_america_latina._de_mourac.pdf

Codina Jiménez, A. (2011). *deficiencias en el uso del foda causas y sugerencias*. Revista Ciencias Estrategicas, 19, 89-100. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413006.pdf>

Gonzales, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (Enero de 2019). *gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones*. TELOS, 21, 242-256. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>

Juárez-Adauta, S. (2012). *clima organizacional y satisfacción laboral*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Ponce Talancón, H. (2007). *la matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. red de revistas científicas de américa latina, 12, 113-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). *influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Suma de Negocios, 117-125. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700266?token=6F982A7C9F21838FE74DBFB6FDD186BECA4FB04A25BF9A98E207D3CD73FD38062FC287CB4564E1DC469AD25D53CBE390&originRegion=us-east-1&originCreation=20210820022315>

Valbuena, M., Morillo, R., Montiel, M., & Hernández, J. (2012). *gerencia estratégica y los conflictos organizacionales*. Multiciencias, 12, 270-276. Obtenido

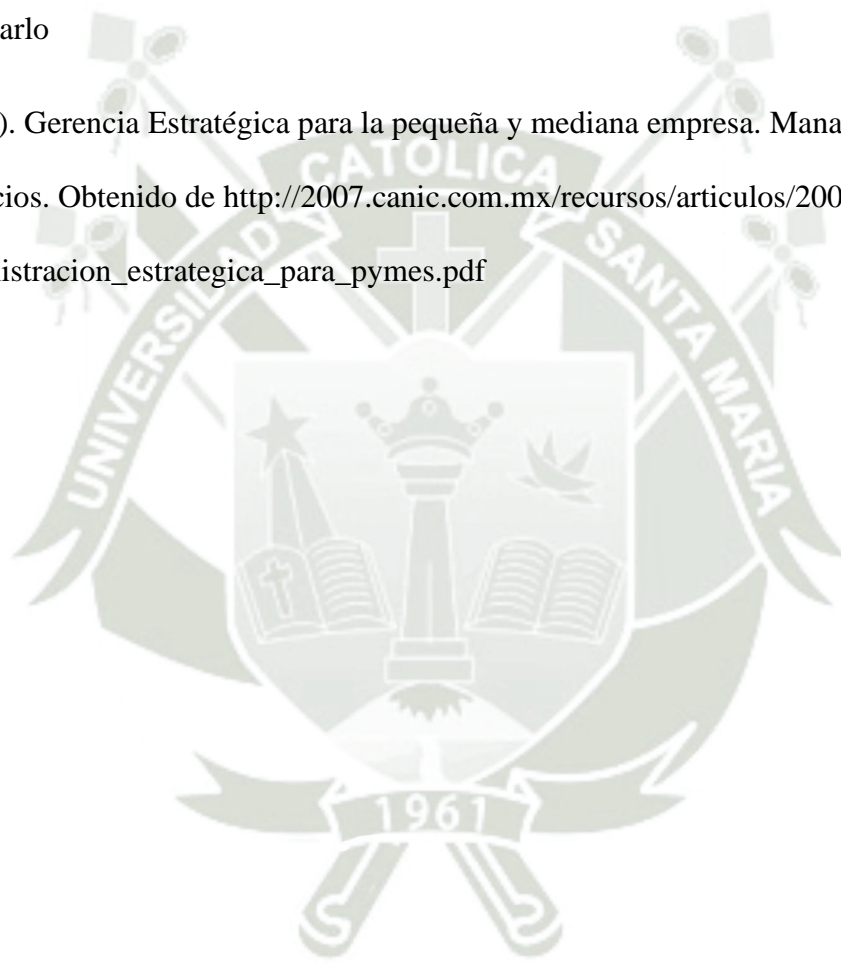
Centro de especialización en gestión pública. (Marzo de 2021). Centro de especialización en gestión pública. Obtenido de <https://cegepperu.edu.pe/2021/03/27/cuales-son-las-funciones-de-la-gerencia-estrategica/>

CITE Agroindustrial. (Noviembre de 2018). ISSUU. Obtenido de https://issuu.com/citeagroindustrialica/docs/bo-18-014_bolet_n_an_lisis_del_ento_36a6ba74332faf

Municipalidad Distrital de Mariano Melgar. (s.f.). Municipalidad Distrital de Mariano Melgar. Obtenido de <https://munimarianomelgar.gob.pe/tramites/licencias-de-funcionamiento/>

OBS Business School. (26 de Abril de 2021). OBS. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/analisis-externo-de-una-empresa-formas-de-plantearlo>

Perez, L. (s.f.). Gerencia Estratégica para la pequeña y mediana empresa. Management y Negocios. Obtenido de http://2007.canic.com.mx/recursos/articulos/2006/2006-06-administracion_estrategica_para_pymes.pdf



ANEXOS

Anexo 1. Imagen de los diferentes locales de la institución

Nivel Secundario



Nivel primario



Nivel Inicial 1



Nivel Inicial 2




Anexo 2. Matriz de consistencia

Tabla 22 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis General	Variables e Indicadores			Metodología de investigación
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo elaborar una propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo formular un plan de control de la propuesta de mejora en base a un programa de capacitación y evaluación a los trabajadores en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?</p> <p>¿Cómo ejecutar la propuesta de mejora que permita mejorar el rendimiento laboral propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?</p> <p>¿Cómo realizar un diagnóstico actual de la gerencia estratégica propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?</p> <p>¿Cómo determinar la relación que existe entre gerencia estrategia y rendimiento laboral propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de gerencia estratégica para mejorar el rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Formular un plan de control de la propuesta de mejora; en base a un programa de capacitación y evaluación a los trabajadores en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.</p> <p>Formular un plan de control de la propuesta de mejora; en base a un programa de capacitación y evaluación a los trabajadores en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.</p> <p>Realizar un diagnóstico actual de la gerencia estratégica en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre gerencia estrategia y rendimiento laboral en la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar – Arequipa 2023.</p>	<p>General:</p> <p>Hipótesis</p> <p>Dado que actualmente la microempresa del sector educativo en el distrito de Mariano Melgar ha presentado una disminución de clientes y disminución de la calidad del servicio educativo, es probable que diseñar e implementa una propuesta de mejora tendrá impacto en la mejora del rendimiento laboral y Gerencia estratégica de la empresa.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Variable 1</p> <p>Indicadores</p> <p>Documentación observados</p> <p>Gerencia Estratégica</p> <p>Gestión Educativa</p> <p>Plan pedagógico anual</p> <p>Liderazgo general</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Variable 2</p> <p>Indicadores</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Rendimiento Laboral</p> <p>Motivación</p> <p>Crecimiento Laboral</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Condiciones de Medición</p> <p>% de documentos observados</p> <p>Evaluación anual a docentes / evaluación al personal laboral</p> <p>Evaluaciones a alumnos + encuestas a padres = Docente evaluados</p> <p>% de quejas de padres + % de quejas de docentes</p> <p>Condiciones de Medición</p> <p>Rubricas para medir el trabajo en equipo</p> <p>Rendimiento mensual + Premiaiones + Capacitaciones</p> <p>Productividad + Logros = Asesores</p> <p>Herramientas + gestión = desempeño eficiente</p>	<p>Escala de Medición</p> <p>4. Totalmente de acuerdo</p> <p>3. De acuerdo</p> <p>2. Ni de acuerdo, ni desacuerdo</p> <p>1. En desacuerdo</p> <p>0. Totalmente en desacuerdo</p> <p>Escala de Medición</p> <p>4. Totalmente satisfecho</p> <p>3. Satisfecho</p> <p>2. Ni satisfecho, ni insatisfecho</p> <p>1. Insatisfecho</p> <p>0. Totalmente insatisfecho</p>	<p>Metodología de investigación</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación: Transversal o transeccional</p> <p>Diseño: No experimental - Descriptivo transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- R R --- O2 </pre> </div> <p>M= Muestra, 109 trabajadores entre administración y plana docente y padres de familia de la institución</p> <p>O1= Observación de la variable 1: Gerencia estratégica.</p> <p>O2 = Observación de la variable 2: Rendimiento laboral</p> <p>R= Relación entre las dos variables</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumentos: El cuestionario</p>

Anexo 3. Encuesta a padres de familia



ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA - 2022

Esta encuesta es diseñada para conocer su perspectiva del trabajo que viene desarrollando la Institución "Mi Pequeño Reyno San Lorenzo" con la enseñanza que brinda a su menor hijo, así mismo conocer las mejoras posibles para los siguientes años.

sheyla.admi.1503@gmail.com (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

P1. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene Ud. respecto al servicio que le brinda la Institución Educativa? *

Muy Alto

Alto

Mediano

Bajo

Muy Bajo

P2. ¿Que cosas lo motivan a atender a su menor en este centro educativo? *

Los profesores

El ambiente escolar

Cercanía del hogar

Educación

Infraestructura

P3. ¿Suele dedicar tiempo a la actividades educativas de su menor hijo? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P4. ¿Considera que el salón de su menor hijo cuenta con mapas, tablas, material didáctico, tecnología como televisores, cañón multimedia, etc.? *

Sí

No

Falta implementar

P5. ¿La escuela nos capacita, realiza talleres como "escuela para padres" involucrándonos en el aprendizaje de los niños y así mejorar las prácticas de crianza? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P6. Considera que la educación brindada a su menor hijo es clara, innovadora y acorde al grado que cursa el menor? *

Sí

No

Tal vez

P7. ¿El director y los maestros me tratan con respeto y cordialidad. Estoy satisfecho de la comunicación que establezco con ellos? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P8. ¿Estoy a gusto con la organización de la escuela en cuanto a horarios, puntualidad y asistencia de docentes, actividades? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P9. ¿Las clases de los profesores son innovadoras, traen material didáctico, y con la correcta explicación? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P10. ¿Considera que su menor se siente motivado para asistir a la institución y realizar sus labores escolares? *

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

P11. ¿La infraestructura de la institución tiene las medidas de seguridad necesarias para los estudiantes? *

Sí

No

Tal vez

P12. ¿Esto de acuerdo con la temática anual (temas de conocimiento en cada curso) de los diferentes materias de su menor hijo es de buena calidad? *

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

P13. ¿ La institución educativa promueve el trabajo en equipo de padres de familia y alumnos? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P14. ¿ Ante una inquietud o problema la institución toma acción rápida para dar solución? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

P15. ¿ Esto de acuerdo con la participación en concursos externos de conocimientos para los estudiantes así mismo como competencias en deportes? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

P16. ¿Considera que la educación brindada y el horario escolar es correctamente remunerado con el costo de la pensión? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

P17. Dentro de las siguientes opciones ¿Qué le gustaría que brinde la institución adicional a la educación actual? *

- Artes marciales
- Variedad de deportes
- Robotica
- Otra lengua (Frances, portugués, etc.)

P18. ¿ La plataforma EDUSOFT le facilita la comunicación con la institución y le ayuda a estar al pendiente de los labores escolares de su menor hijo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo


Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario



Anexo 5. Encuesta a profesores y parte administrativa



ENCUESTA A TRABAJADORES - 2022

Esta encuesta nos ayudara a saber como se siente en su trabajo, que cosas puede mejorar la Institución " Mi Pequeño Reyno San Lorenzo " para mejorar su rendimiento laboral y así mismo conseguir el compromiso con la Institución.

sheyla.admi.1503@gmail.com (no se comparten)
Cambiar cuenta

*Obligatorio

P3. De las siguientes opciones de charlas o capacitaciones ¿Cuál consideras que necesitas? *

- Tecnología innovadora para educación
- Manejo de aula
- Conocimiento teoricos para mejorar la educacion
- Innovación de programas para educación
- Psicología en niños y adolescentes

P4. ¿ La institución donde trabajo le motiva a mejorar su desempeño laboral? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P5. ¿ Considera que la institución brinda capacitaciones para ampliar sus conocimientos y beneficiar su crecimiento laboral? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P6. ¿ Conoces y te sientes comprometido con las metas a corto y a largo plazo de la institución? *

- Conozco las metas peor no me siento comprometido
- No conozco las metas por lo tanto no me siento comprometido
- Conozco las metas y me siento comprometido
- Me siento comprometida con la institución pero no conozco las metas

P7. ¿ La institución evalúan constantemente tus conocimientos y la enseñanza que brindas a los estudiantes? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P8. ¿ Estas de acuerdo en que la remuneración económica que percibe es la correcta de acuerdo al trabajo que realiza? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

P9. ¿ Este año se ha capacitado en cursos, diplomados, especializaciones, etc., para ascender a un puesto mayor o acceder a un aumento? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

P10. ¿Considera que la relaciones y trato con el gerente es la mas optima y recibe aportes, opiniones de sus trabajadores? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P11. ¿Ante un logro alcanzado te gustaría recibir un bono económico o un reconocimiento publico? *

- Bono económico
- Reconocimiento publico

P12. ¿Dedico tiempo, provee espacios y materiales especiales para los alumnos que requieren mayor apoyo para el aprendizaje? *

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P13. ¿El Director elabora el Plan Anual de trabajo, donde distribúyelas responsabilidades entre el personal docente? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

P14. ¿El director se reúne periódicamente con docentes y padres de familia para reconocer las fortalezas y debilidades académicas y definir acciones para mejorar el aprovechamiento académico?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P15. ¿Respeto los horarios de trabajo y receso correspondientes ala jornada laboral para aprovechar el tiempo dedicado a la enseñanza?

- Opción 1
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

P16. ¿El mobiliario es suficiente y se encuentran en buenas condiciones; las aulas tienen tecnología educativa como cañones, televisores, etc. y los sanitarios están limpios?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

P17. ¿Cumplo en tiempo y forma con los documentos requeridos por el director tales como actas, boletas, informes, etc.?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario

