



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis de Grado previo la
obtención del Título de Ingeniera
en Gestión Empresarial

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN EL ÁREA TÉCNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN
CARLOS, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2014-2018”

AUTORA:

ANGELA GABRIELA YEPEZ BUSTAMANTE

DIRECTORA:

ING. ELIZABETH NUÑEZ BARTOLOMÉ M.Sc.

QUEVEDO-ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, **ANGELA GABRIELA YEPEZ BUSTAMANTE**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ANGELA GABRIELA YEPEZ BUSTAMANTE
C.I. 120668831-7

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Yépez Bustamante Angela Gabriela, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, titulada **“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL ÁREA TÉCNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN CARLOS, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2014-2018”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc
Directora de Tesis



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS DE GRADO

TEMA

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN EL ÁREA TÉCNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN
CARLOS, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2014-2018”**

Presentado al Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la
obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial de la Egresada
Yépez Bustamante Angela Gabriela

APROBADO:

Ing. Enrique Vásquez Aguirre M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Carlos Villacis Laínez M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Murillo Limonez MBA
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser quien me da fortalezas para continuar sin dejarme desmayar y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A mis padres Luis y Lina, por haberme apoyado en todo momento, por los valores inculcados, por su confianza. Pero sobre todo por ese amor infinito que me brindan y ser mi ejemplo de vida a seguir.

A mi esposo Julio por ser parte importante de mi vida, y haberme apoyado en las buenas y en las malas, por darme cariño, consentirme y por su amor y paciencia incondicional.

A mis hermanas, por estar conmigo siempre y hacer mis días llenos de alegrías y permitirme compartir con ellas satisfacciones y tristezas en todo momento.

A mis docentes por sus enseñanzas y apoyo brindado a lo largo de mi carrera, por su tiempo, amistad y los conocimientos que me transmitieron.

A la Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé M.Sc por guiarme y ayudarme en el desarrollo de mi tesis y culminarlo con mucho éxito.

Agradezco a la Ing. Paola Cedeño Fuentes M.Sc por su apoyo incondicional, su amistad y consejos para que no decaiga y pueda cumplir con una más de mis metas.

Y por último pero no menos importante a mis compañeros y amigos por el apoyo mutuo en nuestra formación profesional y haber hecho la etapa universitaria un trayecto de vida lleno de vivencias, alegrías y tristezas que nunca olvidaré.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado la sabiduría necesaria con la cual he logrado cumplir una más de mis metas que es graduarme de Ingeniera en Gestión Empresarial.

A mis padres por haberme apoyado siempre, en especial a mi madre a quien admiro por su lucha y sacrificio y ese empuje de todos los días para que me forme como profesional.

A mi esposo por su apoyo incondicional y por no dejarme desmayar para que cumpla con mis metas propuestas.

A mis hermanas, mi familia quienes siempre tuvieron una palabra de apoyo y me incentivaban a que me supere cada día y triunfe en la vida.

Angela Yépez Bustamante

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Título / Title	M	“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL ÁREA TÉCNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN CARLOS, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2014-2018”
2.	Creador / Subject	M	Yépez Bustamante Angela Gabriela,
3.	Materia / Subject	M	Ciencias Empresariales, Gestión Empresarial
4.	Descripción / Description	M	La presente investigación se realizó con la finalidad de realizar el Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos de la Unidad Educativa San Carlos de la Parroquia San Carlos Cantón Quevedo.
5.	Editor / Publisher	M	Yépez Bustamante Angela Gabriela,
6.	Colaborador / Contributor	O	Ninguno
7.	Fecha /Date	M	
8.	Tipo / Type	M	Tesis de Grado; Artículo
9.	Formato / Format	R	Doc. Word 2010; Pdf; Excel 2010
10.	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	Fuente / Source	O	Investigación Unidad Educativa San Carlos (2015)
12.	Lenguaje / Language	M	Español
13.	Relación / Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura / Coverage	O	Ámbito Empresarial
15.	Derechos / Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia / Audience	O	Tesis de Pregrado

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
MIEMBROS DE TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
ESQUEMA DE CODIFICACIÓN	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ixiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CAPÍTULO I	
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	3
1.2.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1.1 Diagnóstico	3
1.2.1.2 Pronóstico del Problema.....	4
1.2.1.3 Control del pronóstico del Problema.	4
1.2.2 Formulación del problema.....	4
1.2.3 Sistematización del problema	5
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos.....	7

1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5. Hipótesis..	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas	8
1.5.3 Variables	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....9

2.1 Fundamentación Teórica	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1 Planificar	10
2.1.1.2 Planificación Estratégica	10
2.1.2 Plan Estratégico	11
2.1.2.1 Porque realizar un plan estratégico.	11
2.1.3 Análisis FODA.....	12
2.1.3.1 Fortalezas	13
2.1.3.2 Oportunidades	14
2.1.3.2 Debilidades	14
2.1.3.3 Amenazas	14
2.1.4 Estrategias	14
2.1.4.1 La estrategia empresarial.....	14
2.1.5 Organización.....	15
2.1.5.1 Metas de la Organización	15
2.1.5.2 Misión.....	15
2.1.5.3 Visión	15
2.1.5.4 Objetivos	16
2.1.5.5 Objetivos Estratégicos	16
2.1.6 Toma de decisiones	16

2.1.6.1 Técnicas de Toma de decisiones.....	17
2.1.7 Administración	18
2.1.7.1 Partes Fundamentales de la Administración	19
2.1.7.2 Planificación.....	19
2.1.7.3 Organización.....	19
2.1.7.4 Dirección	19
2.1.7.5 Control.	19
2.1.7.6 Uso de recursos.....	19
2.1.7.7 Actividades de trabajo.....	20
2.1.7.8 Logro de objetivos o metas de la organización.....	20
2.1.7.9 Eficiencia y eficacia.....	20
2.1.8 Análisis del entorno interno.....	20
2.1.8.1 Fortalezas y Debilidades.....	21
2.1.9 Análisis del entorno externo.....	21
2.1.9.1 Oportunidades y Amenazas.....	22
2.1.10 Liderazgo	22
2.1.11 Servicio	22
2.1.12 La calidad de servicio.	23
2.2 Fundamentación Conceptual	23
2.2.1 Planificación Estratégica.....	23
2.2.2 Visión	24
2.2.3 Misión.....	24
2.2.4 Objetivos	24
2.2.5 Objetivos Estratégicos	24
2.2.6 Análisis FODA.....	25
2.2.7 Liderazgo	25
2.2.8 Dirección	25

2.2.9 Administración	26
2.2.10 Toma de Decisiones	26
2.2.11 Sistema educativo.....	27
2.3 Fundamentación Legal	27
2.3.1 Constitución de la Republica del Ecuador.	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1 Materiales y métodos.....	322
3.1.1 Localización	32
3.1.2 Métodos de la Investigación.....	32
3.2 Tipos de Investigación	33
3.3. Diseño de la Investigación	33
3.3.1 Fuentes de Investigación	34
3.3.2 Técnicas e instrumentos	34
3.4 Población y Muestra	34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	36
4.1 Resultados.....	37
4.1.1 Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los docentes de la Unidad Educativa San Carlos período 2014-2018.....	37
4.1.2 Tabulación, análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos período 2014-2018.....	47
4.1.3 Entrevista dirigida a la rectora de la Unidad Educativa San Carlos.....	57

4.2 Plan Estratégico.....	60
4.2.1 Reseña Histórica de la Unidad Educativa San Carlos.	60
4.2.2 Antecedentes del plan estratégico.	63
4.2.3 Justificación	64
4.2.4 Objetivo General	65
4.2.4.1 Objetivos Específicos.....	65
4.2.5 Visión	65
4.2.6 Misión.....	65
4.2.7 Metas	66
4.2.8 Valores.....	66
4.2.9 Análisis de la situación actual	67
4.2.10 Análisis interno y externo de la institución	68
4.2.11 Soluciones y acciones a realizar	69
4.2.12 Ponderación del Plan Estratégico.	72
4.2.13 Organigrama Funcional de la Institución.....	74
4.3 Discusión	75
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones	79
CAPÍTULO VI	
6.1 Bibliografía.....	81
6.2 Linkografía	82
CAPÍTULO VII	
ANEXOS.....	82
Anexo 1. Entrevista dirigida a la Rectora.	84
Anexo 2. Cuestionario para ser aplicado a los docentes de la institución.	86

Anexo 3. Cuestionario para ser aplicado a estudiantes de la institución..88

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1. Plan Estratégico.	37
Cuadro N° 2. Mejoramiento de los Servicios Educativos.	38
Cuadro N° 3. Desempeño realizado en el trayecto laboral.	39
Cuadro N° 4. Apoyo para realizar plan de trabajo.	40
Cuadro N° 5. Actitudes negativas en el comportamiento de los estudiantes.....	41
Cuadro N° 6. Tiempo que recibió capacitación por parte de la institución. ...	42
Cuadro N° 7. Tipo de comunicación entre el personal docente, administrativo y estudiantil.....	43
Cuadro N° 8. Como considera su desempeño realizado.	44
Cuadro N° 9. Cumplimiento de actividades establecidas.....	45
Cuadro N° 10. Contribución en la elaboración de un Plan estratégico.	46
Cuadro N° 11. Motivo para ingresar a esta institución educativa.....	47
Cuadro N° 12. Aulas donde recibe clases son.....	48
Cuadro N° 13. Acuerdo con el horario de clases.	49
Cuadro N° 14. Clases que imparten los maestros	50
Cuadro N° 15. Programas realizados por la institución.....	51
Cuadro N° 16. Participación en diversas actividades festivas.	52
Cuadro N° 17. Tipo de Comunicación entre el personal administrativo, docente estudiantil.....	53
Cuadro N° 18. Sabe usted que es un plan estratégico.	54
Cuadro N° 19. Expectativas de un plan estratégico.....	55
Cuadro N° 20. Participación para la elaboración de un plan estratégico.	56

Cuadro N° 21. Análisis FODA.....	68
Cuadro N° 22. Matriz de Operaciones de las estrategias	70
Cuadro N° 23. Matriz de Operaciones para la planificación.....	71
Cuadro N° 24. Plan estratégico con ponderación	72
Cuadro N° 25. Presupuesto para la implementación de programas para el mejoramiento de los servicios educativos de la Unidad Educativa San Carlos.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1. Consideración de que la institución carece de plan estratégico	37
Gráfico N° 2. Planificación estratégica ayudaría a mejorar los servicios educativos.....	38
Gráfico N° 3. Trayecto Laboral de la institución como podría considerar el desempeño realizado.....	39
Gráfico N° 4. Para realizar el plan de trabajo cuentan con su apoyo.....	40
Gráfico N° 5. Actitudes negativas influyen en el comportamiento de los estudiantes.....	41
Gráfico N° 6. Tiempo que recibió capacitación por parte de la institución.	42
Gráfico N° 7. Tipo de comunicación que se establece entre el personal docente, administrativo y estudiantil.	43
Gráfico N° 8. Tiempo laborando en esta institución, como considera su desempeño realizado.....	44
Gráfico N° 9. Cumplimiento de actividades establecidas de acuerdo al pensum académico.....	45
Gráfico N° 10. Participación en la elaboración de un Plan estratégico.	46
Gráfico N° 11. Motivo para ingresar a esta institución educativa.....	47
Gráfico N° 12. Aulas donde recibe clases son.....	48
Gráfico N° 13. Acuerdo con el horario de clases.	49
Gráfico N° 14. Clases que imparten los maestros son:.....	50
Gráfico N° 15 Programas realizados por la institución.....	51

Gráfico N° 16. Participación en diversas actividades festivas programadas por la institución.	52
Gráfico N° 17. Tipo de comunicación entre el personal administrativo, docente y estudiantil	53
Gráfico N° 18. Sabe usted que es un plan estratégico.	54
Gráfico N° 19. Expectativas de un plan estratégico, cual debería tener mayor énfasis.....	55
Gráfico N° 20. Participación para la elaboración de un plan estratégico.	56

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de las Unidades Educativas depende del correcto manejo y las capacidades que tengan sus administrativos para que cumplan con las diferentes transformaciones y actividades a las que se enfrente la institución, y de este modo que los estudiantes y la sociedad se sientan satisfechos con sus requerimientos. De manera que para mantener un nivel educativo se tienen que planificar proyectos estratégico cuyas actividades deben ejecutarse según las actividades programadas revisando aspectos relevantes que deben ser tomados en cuenta para lograr los resultados esperados en el tiempo estipulado. Por lo tanto la presente investigación tuvo como objetivo principal la elaboración de un plan estratégico que permita el mejoramiento de los servicios educativos teniendo como meta implementar capacitaciones, actividades y programas para el correcto desenvolvimiento de los directivos y el buen desempeño de los estudiantes. Se analizó la situación actual de la institución, realizando el análisis FODA se pudo conocer cada una de esas debilidades y amenazas que afectan a la institución y las fortalezas y oportunidades que benefician a la misma. Conocer el tipo de actividades que brinda la institución a estudiantes y los programas de capacitación para brindar una excelente calidad en el servicio educativo. Se trabajó en el diseño de un plan estratégico en el cual están las actividades, programas, objetivos, metas y valores a seguir para el mejoramiento de los servicios educativos. Cuando se cumplen con las expectativas académicas se siente la satisfacción de haber logrado un propósito, de modo que serán beneficiados estudiantes y docentes en favor de la institución encontrándose entre una de las mejores y tener una calidad de educación excelente.

ABSTRACT

In developing the Educational Units depends on the proper management and administrative capabilities that have to comply with the various transformations and activities that faces the institution, and thus students and society feel satisfied with their requirements. So to maintain a level of education have to be planned strategic projects whose activities should be implemented as scheduled activities reviewing relevant aspects that must be taken into account to achieve the expected results in the stipulated time. Therefore this research had as main objective the development of a strategic plan for the improvement of educational services with the goal to implement programs for the proper development of management and good performance of students training, activities. The current situation of the institution was analyzed, performing SWOT analysis could meet each of these weaknesses and threats to the institution and the strengths and opportunities that benefit the same. Knowing the type of activities that the institution provides students and training programs to provide excellent quality in educational service. He worked on the design of a strategic plan in which are the activities, programs, objectives, goals and values continue to improve educational services. When they meet academic expectations feel the satisfaction of having achieved a purpose, so that will benefit students and teachers in favor of the institution being among one of the best and have a good quality education.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

En las organizaciones o instituciones educativas, la planificación estratégica se ha convertido en un desafío, tanto autoridades como docentes deberían conocer los métodos para realizar una buena planificación, para de esta manera dar soluciones a los problemas que se presentan cada día, ejerciendo autoridad eficiente.

En la actualidad las instituciones educativas trabajan para ser líderes en el futuro, optimizar tiempo y tener un proceso de cambio y transformación, para lograr eficiencia y excelencia académica, y competir como una de las mejores instituciones.

Sin embargo la Unidad Educativa “San Carlos”, no le ha dado mucha importancia a estas necesidades, lo que permite inconformidad por no cumplir con los objetivos de la institución. Por lo expuesto anteriormente propongo elaborar un proyecto con el nombre “Plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos, cantón Quevedo, período 2014-2018”, esta investigación permitirá a autoridades y docentes revisar todo referente a misión, visión, objetivos y metas planteada para lograr ese proceso de cambio que permitirá brindar un servicio educativo de calidad.

Las instituciones educativas siempre triunfan cuando los miembros que lo integran, planifican sus labores de una manera adecuada, ordenada y con ayuda de todos sus miembros. El éxito llega cuando sus integrantes conocen las metas y propósitos que se desea cumplir, ya que en muchas instituciones no suceden así, lograr ser eficiente está en la capacidad de lograr hacer las cosas bien en el menor tiempo posible.

1.2. Problematización

1.2.1 Planteamiento del Problema

La educación en general se encuentra enfrentada a procesos de cambios acelerados por la sociedad a nivel mundial en todos sus aspectos, el plan operativo institucional, ya no permite solucionar los problemas de las instituciones educativas, por lo que es necesario buscar nuevas alternativas de planificación acordes a las necesidades que exige este mundo totalmente cambiante. Considerando que esa alternativa es la Planificación Estratégica.

En muchos países desarrollados se da la importancia requerida a la educación, designando el presupuesto oportuno y necesario para los sueldos, infraestructura, equipamiento técnico y tecnológico, la capacitación continua a docentes que ayuda a mejorar la educación.

En nuestro país los gobernantes de turno trabajan para el presupuesto de esta área, pero la realidad es que no es suficiente el presupuesto de estado y esto implica tener varias necesidades por la falta de recursos económicos, no cuentan con aulas virtuales, canchas en buen estado, lugares recreativos para los estudiantes, existen maestros desactualizados en innovaciones pedagógicas, quienes se conforman y no buscan nuevas alternativas. Consecuencia de todo esto hace que el cambio y mejoramiento de la institución no avance y que las autoridades no pongan interés para regenerar.

1.2.1.1 Diagnóstico

La Unidad Educativa carece de un plan estratégico, su modo de operar es a través de un plan operativo anual, lo que dificulta en la gestión de necesidades tales como: capacitaciones continuas e incentivos por su desempeño a docentes, actividades y programas recreativos para estudiantes, construcción de más aulas, implementación de audiovisuales y equipamiento tecnológico, entre otras. Todo esto a determinado malestar a nivel educativo: autoridades, docentes y estudiantes, por lo que tienen que aportar para cubrir estas necesidades.

CAUSAS

- Resistencia al cambio (clima laboral)
- Capacitaciones continuas a los docentes de cada área.
- Vinculación con la Sociedad

EFFECTOS

- Falta de coordinación entre autoridades y docentes.
- Escasa excelencia de los docentes.
- Falta participación de padres de familias y de la sociedad.

1.2.1.2 Pronóstico del Problema

Al contar con un Plan Estratégico permitirá realizar mejoras a la Unidad Educativa San Carlos, a través de programas y actividades y poder cumplir con cada una de las funciones.

1.2.1.3 Control del pronóstico del Problema.

Frente a este problema las autoridades se ven obligados a pedir el apoyo a padres de familia para cubrir ciertos gastos.

De modo que se debe elaborar un plan estratégico que permita el mejoramiento de los servicios educativos.

1.2.2 Formulación del problema

Frente a lo indicado se anuncia:

¿De qué manera la elaboración de un Plan Estratégico repercute en el mejoramiento de los Servicios Educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos?

1.2.3 Sistematización del problema

¿Cuál es la situación actual de la institución a través de un análisis FODA?

¿Qué programación, actividades y calidad de servicio educativo brinda la Unidad Educativa San Carlos?

¿Se logrará el mejoramiento de los servicios educativos con el diseño de un plan estratégico?

1.3. Justificación

Visto la realidad pedagógica en la que se desenvuelven nuestras instituciones educativas, al no poseer con los instrumentos adecuados de planificación para alcanzar las metas y propósitos he considerado importante realizar la presente investigación:

“Plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos, Cantón Quevedo, período 2014-2018”. Con el fin de dar alternativas de solución a los problemas de la institución el mismo que beneficiará a estudiantes, docentes y padres de familia.

El trabajo de investigación me ha permitido conocer los problemas por las que atraviesa la unidad educativa como: no existe plan estratégico, resistencia al cambio por parte de docentes, poca realización de programas y actividades en los que asisten los estudiantes, docentes desactualizados en innovaciones pedagógicas, falta continuidad en las capacitaciones, entre otras.

Por lo señalado se justifica, proponer un plan estratégico que ayude a mejorar los servicios educativos, fundamentados en los paradigmas de planificación. La propuesta es motivar a realizar actividades y programas que se adecue a la Unidad Educativa “San Carlos”, permitiendo dar un mejor servicio educativo con propuestas de cambio frente a nuevas adversidades que se presenten.

Este trabajo pretende contribuir a las autoridades de la Unidad Educativa “San Carlos”, a que reflexionen sobre la importancia de contar con un plan estratégico, teniendo las ideas claras para el desenvolvimiento y mejoramiento de los servicios educativos. Su aplicación es viable porque permite la correcta toma de decisiones educativas, que coincida con los objetivos y metas propuestas para poder lograr lo esperado.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un Plan Estratégico para el mejoramiento de los Servicios Educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos, Cantón Quevedo, período 2014-2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar la situación actual de la Unidad Educativa San Carlos, a través de un análisis FODA.

Analizar la programación, actividades y la calidad de servicio educativo que brinda la Unidad Educativa San Carlos.

Diseñar un plan estratégico que permita el mejoramiento de los servicios educativos de la Unidad Educativa San Carlos.

1.5. Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

La elaboración de un plan estratégico permitirá el mejoramiento de los servicios educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- La aplicación de un análisis FODA demostrará la situación actual de la Unidad Educativa San Carlos.
- El analizar la programación y actividades comprobará el servicio educativo que brinda la Unidad Educativa San Carlos.
- La elaboración de un plan estratégico permitirá el mejoramiento de los servicios educativos de la Unidad Educativa San Carlos.

1.5.3 Variables

➤ Variable Independiente

Plan Estratégico

➤ Variable Dependiente

Mejoramiento de los servicios educativos.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Planificar

Según **Navajo (2011)** podemos definir la planificación como “Una actividad racional que tiene por objeto decidir sobre la asignación de recursos escasos en el logro de objetivos múltiples, a través de medios adecuados para su obtención; como “El proceso de determinar objetivos y definir la mejor manera de alcanzarlos, o bien como “El proceso mediante el cual, partiendo de unos determinados antecedentes (por ejemplo, información aportada por evaluaciones previas o políticas o planificaciones de nivel superior) se toman decisiones que permiten establecer tanto los objetivos que se desea alcanzar como la manera de alcanzarlos (señalando por ejemplo, actividades y recursos necesarios)”.

2.1.1.2 Planificación Estratégica

Según **(Membrado J. , 2013)** toda empresa que compite lo hace según una estrategia de empresa. Esta estrategia puede ser desarrollada de una forma explícita, a través de un proceso de planificación, o implícita, debido a la interacción de las actividades de las áreas funcionales. El énfasis dado a la planificación estratégica por parte de las empresas más avanzadas y competitivas, refleja el hecho de que son mayores los beneficios de realizar una planificación estratégica explícita que implícita, ya que asegura al menos, que las políticas de los departamentos funcionales estén coordinadas y dirigidas hacia el mismo objetivo. Sea cual sea la forma en que se desarrolle la estrategia, que tiene como objetivo el conseguir ventajas competitivas sostenibles que permitan a la empresa obtener una posición superior a las de sus competidores. Esta posición superior se traduce en alta rentabilidad, mayor cuota de mercado, mayor facturación... etc.

2.1.2 Plan Estratégico

Según **(Martinez D & Milla A, 2012)** en la sociedad del XXI existe la planificación, tomando aspectos de la vida importantes en cuanto al futuro de los jóvenes para una carrera profesional, pensando en la educación antes de que nuestros hijos vengan al mundo. Pensando en los negocios ya que la ausencia de la planificación nos puede conducir al fracaso.

Según **(Martinez D & Milla A, 2012)** si nadie abandona y deja la suerte los casos importantes de la vida, tampoco hay que hacerlo con los en la vida profesional y de negocios, de manera que esto ayuda al porvenir de nuestras vidas y de la sociedad”.

2.1.2 Porqué realizar un plan estratégico.

Según **(Martinez D & Milla A, 2012)** el objetivo del plan estratégico puede variar en función de diversos aspectos: el tipo de empresa, de la situación económica-financiera de la misma, de la madurez del negocio, etc. En cualquier caso lo que varían son los beneficios de realizar un plan estratégico, ya sea cual sea la estructura, el tipo de negocio, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto empresarial.

El plan estratégico, realizado de una forma sistemática, proporciona ventajas notables para cualquier organización empresarial:

- Obliga a la dirección de la empresa a pensar, de forma sistemática, en el futuro.
- Identifica los cambios y desarrollos que se pueden esperar.
- Aumenta la predisposición y preparación de la empresa para el cambio.
- Mejora la coordinación de actividades.

- Minimiza las respuestas no racionales a los eventos inesperados (anticipación).
- Reduce los conflictos sobre el destino y los objetivos de la empresa,
- Mejora la comunicación.
- Los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades.
- El plan proporciona un marco general útil para la revisión continuada de las actividades.
- Un enfoque sistemático de la formación de estrategias conduce a niveles más altos de rentabilidad sobre la inversión (creación de valor).

2.1.3 Análisis FODA

Según **(Dess, Lumpkin, & Eisner, 2011)** para entender el entorno de negocios de una empresa particular se requiere analizar su entorno general y su sector y entorno competitivo, pues en general las compañías compiten en otras que operan dentro del mismo sector. Un sector esta compuesto por una serie de empresas que fabrican productos u ofrecen servicios similares; la capacidad para reunir información del sector y comprender la dinámica de la competencia entre las diferentes compañías en el es fundamental para una buena administración estratégica.

Según **(Dess, Lumpkin, & Eisner, 2011)** una de las técnicas más básicas para analizar a una empresa y a las condiciones de su sector es el análisis FODA, cuyo acrónimo en ingles tiene el significado siguiente strengths= fortalezas, opportunities= oportunidades, weaknesses= debilidades y threats= amenazas, proporciona la “materia prima” o una lista básica de las condiciones internas y del entorno de la compañía.

Según **(Dess, Lumpkin, & Eisner, 2011)** las fuerzas (strengths) y debilidades (weaknesses) son las condiciones internas de su empresa; es decir, el lugar en que se hace de forma excelente algo (fortalezas) y de manera deficiente

(debilidades) respecto de sus competidores. Las oportunidades (opportunities) y amenazas (threats) son condiciones del entorno externo de su empresa, y pueden ser factores del engrano general o competitivo; en el ambiente general puede haber circunstancias benéficas para la mayoría de las compañías (una situación de bonanza económica que disminuye los costos del crédito) o tendencias que benefician a algunas y perjudican a otras (como la creciente preocupación por la condición física, que amenaza a algunas (p. ej., la tabacalera) y brinda oportunidades a otras (p. ej., los gimnasios), en el competitivo, también existen amenazas y oportunidades entre las empresas que compiten por los mismos clientes.

La idea general del análisis FODA es que la estrategia de una empresa debe:

- Fundarse en sus fortalezas
- Remediar las debilidades o trabajar en ellas
- Aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno
- Proteger a la empresa de las amenazas

Según **(Dess, Lumpkin, & Eisner, 2011)** a pesar de su evidente sencillez, el análisis FODA ha gozado de enorme popularidad porque, en primer término, obliga a los administradores a tomar en cuenta los factores internos y externos de forma simultánea; en segundo, su énfasis en identificar las oportunidades y amenazas permite a las empresas actuar de forma proactiva en lugar de reactiva; en tercero, despierta la conciencia sobre la función que tiene la estrategia para poder ajustar las condiciones del entorno con las fortalezas y debilidades internas de la empresa, y por último, su sencillez conceptual se obtiene sin sacrificar el rigor analítico.

2.1.3.1 Fortalezas

Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se

controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc **(matrizfoda, 2011)**.

2.1.3.2 Oportunidades

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas **(matrizfoda, 2011)**.

2.1.3.2 Debilidades

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc **(matrizfoda, 2011)**.

2.1.3.3 Amenazas

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización **(matrizfoda, 2011)**.

2.1.4 Estrategias

Según **(Delgado, 2011)** la estrategia establece el que y el cómo se logrará el objetivo; por esto es de suma importancia no confundir uno con otro. Consecuencia de este comentario es que cada estrategia debe obedecer a un objetivo o conjunto de objetivos, pues una estrategia puede servir para lograr uno o varios objetivos. Pero es importante que se definan las estrategias en función del objetivo u objetivos a los cuales sirven: siempre deberá tomarse en cuenta que no hay estrategia sin objetivo, aun cuando no haya conciencia de dicho objetivo.

2.1.4.1 La estrategia empresarial

Según **(Prieto E. , 2012)** debido a que no hay una definición certificada y aceptada de estrategia, el término es usado de diversas maneras por muchos autores, profesores, empresarios, gerentes y administradores. Lo único cierto es que la estructura sigue a la estrategia y el sistema apoya la estructura. Los colaboradores deben identificar los objetivos y comprometerse con ellos para poder alcanzarlos. Recuerde, quien debe diseñar una estrategia crea su propio mercado construyendo una oferta de productos y servicios de buena aceptación.

2.1.5 Organización

Según **(Prieto E. , 2012)** las organizaciones son por lo general personas jurídicas creadas para el logro de determinados objetivos financieros y sociales, por la cual el trabajo de los humanos con sus recursos económicos-financieros. Los recursos deben ser de poder, controles y evaluación, retroalimentación y liderazgo para el logro de los objetivos determinados.

2.1.5.1 Metas de la Organización

Según **(Delgado, 2011)** las metas, son las directrices de las actividades de la organización. Ahora bien, dependiendo de su permanencia en el tiempo, de la transcendencia y del grado de definición que las metas tengan en la entidad que se las fija, se pueden subdividir en misión, visión, objetivos y estrategias.

2.1.5.2 Misión

Según **(Delgado, 2011)** misión es un término el significado más restrictivo con la función que se cumple con la sociedad en la cual lucha la sociedad para el buen desenvolvimiento de la organización. La misión es lo que la organización cumple como función.

2.1.5.3 Visión

Según **(Delgado, 2011)** el proceso para el establecimiento de la visión parte de las preguntas: ¿Cómo te gustaría verte dentro de 15 años en tu vida familiar? ¿Cómo, dentro de este mismo lapso, en tu profesión? ¿Cómo desearías ver a tu negocio dentro de tres lustros?”.

Según **(Delgado, 2011)** este es el fundamento del establecimiento de la visión, el cual es un enunciado más concreto que el enunciado de la misión, ya que la visión se establece situaciones concretas, aunque sea en el largo plazo.

2.1.5.4 Objetivos

Según **Delgado (2011)** las metas especificadas, los objetivos, son los fines que la organización se impone para alcanzar sus operaciones y su supervivencia, en el corto plazo. En estos deberá definirse adónde va la organización y cuando se desea llegar ahí.

Según **(Delgado, 2011)** de manera más práctica se puede afirmar que las metas son los fines últimos de las organizaciones, y que los objetivos corresponden a los pasos que se debe realizar para alcanzar dichas metas.

2.1.5.5 Objetivos Estratégicos

Según **(Dess, Lumpkin, & Eisner, 2011)** los objetivos estratégicos se emplean para poner en práctica la declaración de misión, es decir, sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir o avanzar hacia las metas más altas de su jerarquía: la misión y la visión; por tanto, son más específicas y tienen un marco de tiempo más definido. El establecimiento de los objetivos supone el parámetro empleado para evaluar su cumplimiento.

2.1.6 Toma de decisiones

Según **(Delgado, 2011)** es el núcleo de la actividad administrativa, la toma de decisiones describe el proceso en virtud del cual una alternativa estratégica o

curso de acción estratégico se selecciona como la manera nativa estratégica o curso de acción estratégico se selecciona como la manera de aprovechar una oportunidad o sortear una situación problemática concreta.

2.1.6.1 Técnicas de Toma de decisiones

Según **(Delgado, 2011)** debido a las diferentes naturalezas decisorias, los estrategias deben decidir; para ello, se han desarrollado diversas técnicas: algunas son tradicionales y otras se apoyan en los sistemas de información administrativa.

Técnicas Tradicionales

Las organizaciones, desde hace años, han desarrollado sus propios sistemas para tomar decisiones, tanto en situación programada, como no programada. A continuación se presentan ambas:

- a) Técnicas tradicionales para decisiones programadas. En estas situaciones, las organizaciones deciden con las siguientes técnicas:

Habituales: según la costumbre del lugar, de la organización.

Sistemáticas administrativas: este rubro seria la máxima expresión weberiana, ya que se basa en procedimientos, estándares de operación, reglamentos. Etc., los cuales están en manuales.

Estructurales: la misma organización tiene sus valores y expectativas comunes a sus miembros. Tienen canales de información bien definidos de acuerdo con la jerarquía.

- b) Técnicas tradicionales para decisiones no programadas. La técnicas que se han usado son:

Las derivadas del denominado sentido común, como el juicio, la intuición y la creatividad. Si bien es cierto que varios estrategias deciden con calidad en situaciones que otros yerran, no se puede generalizar, pues no todos los seres humanos tienen la misma percepción, destreza o habilidad para la tomar la decisión.

También se han desarrollado algunas reglas prácticas, que permiten al decisor tomar decisiones en situaciones de premura o duda.

Las técnicas descritas anteriormente pueden ser cultivadas en los ejecutivos por medio de adiestramiento gerencial.

Técnicas modernas.

Las técnicas modernas que se presentan a continuación se han desarrollado gracias a la generalización en el uso de las computadoras.

Dichas técnicas son:

- a) técnicas modernas para decisiones programadas
 1. Las técnicas más utilizadas en las decisiones programadas son aquellas derivadas de la investigación de operaciones, de análisis matemáticos; de usos de modelos de simulación.
 2. Consecuentemente a lo anterior, el procesamiento de datos permite a la organización tener información veraz y oportuna.
- b) Técnicas modernas para decisiones no programadas: en este tipo de decisiones se han desarrollado técnicas heurísticas de solución de problemas, con aplicaciones específicas en:
 1. Capacitación y adiestramiento de las personas que han de tomar decisiones.
 2. Construcción de programadas heurísticos de computadora.

2.1.7 Administración

Según **(Correa, 2009)** es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

Esta definición básica debería ampliarse.

- Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de: planeación, organización, dirección y control.
- La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.
- La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.

- La administración persigue la productividad, lo que implica la eficacia y la eficiencia.

2.1.7.1 Partes Fundamentales de la Administración

2.1.7.2 Planificación: Según **(Gallardo, 2012)** consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

2.1.7.3 Organización: Según **(Gallardo, 2012)** consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

2.1.7.4 Dirección: Según **(Gallardo, 2012)** es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan voluntariamente a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

2.1.7.5 Control: Según **(Gallardo, 2012)** consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución de corrección de éstas.

2.1.7.6 Uso de recursos: Según **(Gallardo, 2012)** se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.

2.1.7.7 Actividades de trabajo: Según **(Gallardo, 2012)** son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.

2.1.7.8 Logro de objetivos o metas de la organización: Según **(Gallardo, 2012)** todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades, no se realiza al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización.

2.1.7.9 Eficiencia y eficacia: Según **Gallardo (2012)** la eficacia es el cumplimiento de objetivos y la eficiencia se refiere a la capacidad de optimizar los recursos en el logro de objetivos.

2.1.8 Análisis del entorno interno

Según **(Gallardo, 2012)** el análisis del entorno interno permite fijar con exactitud las fortalezas y debilidades de la organización. El proceso de identificar y evaluar las fuerzas y debilidades en las áreas funcionales de un negocio es una actividad vital de la administración estratégica. Las organizaciones luchan por seguir estrategias que aprovechan las fuerzas y reduzcan las debilidades internas. En este análisis se observa como las compañías logran una ventaja competitiva, además se analiza el rol de las actividades distintivas (oferta de valor), así como los recursos y capacidades en la formación y sostenimiento de dicha ventaja competitiva.

Según **(Gallardo, 2012)** tal análisis comprende la identificación de la cantidad y calidad de recursos disponibles para la organización, así como las actividades que puede controlar la organización y que desempeña muy bien o muy mal; estas actividades incluyen las de la gerencia general, mercadotecnia, finanzas

y contabilidad, producción, operaciones, investigación y de desarrollo y sistemas de información, entre otras áreas.

2.1.8.1 Fortalezas y Debilidades

Según **(Gallardo, 2012)** todas las áreas de la organización se interrelacionan de manera que el análisis de las fortalezas y debilidades nos proporciona una imagen de la interacción y desempeño de dichas áreas con respecto de los resultados esperados. Podemos encontrar empresas cuyos productos son excelentes en términos tecnológicos y de calidad, pero que por mal funcionamiento de su área de ventas no se comercializan en toda su capacidad.

Según **(Gallardo, 2012)** hoy en día encontramos organizaciones que funcionan, pero que están prestando un servicio pésimo porque sus sistemas de operación se manejaban en forma diferente y aun no encuentran los procesos adecuados de funcionamiento.

2.1.9 Análisis del entorno externo

Según **(Gallardo, 2012)** el objetivo del análisis del entorno externo consiste en identificar las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización. Las amenazas y las oportunidades están, en gran medida, fuera del control de una organización cualquiera, de ahí el término “externas”.

Según **(Gallardo, 2012)** un postulado básico de la administración estratégica es que las empresas deben formular estrategias que les permitan aprovechar las oportunidades y evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas. Por consiguiente para alcanzar el éxito resulta esencial detectar, vigilar y evaluar las oportunidades y amenazas.

2.1.9.1 Oportunidades y Amenazas

Según **(Gallardo, 2012)** uno de los propósitos más importantes de la exploración del entorno es el discernimiento de nuevas oportunidades. Una oportunidad de negocio es un área de necesidades en que la organización puede alcanzar un desempeño rentable.

Según **(Gallardo, 2012)** estas oportunidades pueden enumerarse y clasificarse de acuerdo con su grado de atracción y las probabilidades de éxito que la empresa tendría con cada oportunidad. La probabilidad de éxito de la organización con una oportunidad específica, depende de si sus aptitudes para los negocios no solo se acoplan a los requerimientos claves para alcanzar el éxito y operar en el mercado objetivo.

2.1.10 Liderazgo

Según **(Canora, 2009)** los líderes excelentes aseguran y facilitan la consecuencia de la visión y la misión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacer realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización: y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de personas.

Según **(Canora, 2009)** cuando los líderes de la organización se plantean la mejora global de los resultados, lo primero que deben hacer es identificar cuál es su posición dentro de su sector de mercado y dentro de la sociedad para después plantearse los objetivos y metas que esperan alcanzar.

2.1.11 Servicio

En economía, servicio es la actividad económica agrupada como terciaria, que consiste en la prestación de un bien intangible. Comprende: administración, comercio, transporte y telecomunicaciones, comercio, hotelería, gastronomía, servicios financieros, inmobiliarios y educación. La responsabilidad del prestador del servicio está en poner su dedicación y esmero para llegar al fin, que es la satisfacción del cliente. Los servicios pueden comprenderse dentro del sector público o privado. En general los servicios públicos esenciales están a cargo de empresas del estado, o privadas o con control estatal **(concepto servicio, 2014)**.

2.1.12 La calidad de servicio.

Según **(Vargas & Vega, 2011)** la calidad se mundializa y la sociedad hace evidente la necesidad de trabajar procesos y planes de vida en las organizaciones, que les permitan avanzar a pasos gigantescos, partiendo del mejoramiento continuo, el cual se deriva de la autoevaluación acogida al interior de las personas, en cuanto al servicio, finalizando el siglo XX e iniciando el siglo XXI, se observa un crecimiento en el tercer sector de la economía, los servicios, configurado como uno de mayor expansión en el mundo.

2.2 Fundamentación Conceptual

2.2.1 Planificación Estratégica

Según **(Evoli J. , 2009)** la planificación estratégica es una herramienta por excelencia de la gerencia estratégica, consiste en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la misión y de sus objetivos, del medio ambiente y sus presiones y de los recursos disponibles.

2.2.2 Visión

Según **(Martinez D & Milla A, 2012)** el punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa es la visión de una compañía, que podíamos definir como la declaración que determina donde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa.

2.2.3 Misión

Según **(Gallardo, 2012)** la misión se puede definir como la razón de ser de la empresa u organización, que enuncia a que cliente sirve, que necesidades satisface y que tipo de productos o servicios ofrece, estableciendo en general los límites o alcances de sus actividades: es un propósito que crea compromisos e induce comportamientos. Por lo tanto, la misión es aquello que todos los integrantes la empresa u organización están obligados a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos.

2.2.4 Objetivos

Según **(Prieto J. , 2012)** las metas específicas, los objetivos, son los fines que la organización se impone para alcanzar sus operaciones y su supervivencia, en el corto plazo. En estos deberá definirse adónde va la organización y cuando se desea llegar ahí. De manera más pragmática se puede afirmar que las metas son los fines últimos de las organizaciones, y que los objetivos corresponden a los pasos que se deben realizar para alcanzar dichas metas.

2.2.5 Objetivos Estratégicos

Según **(Thompson, 2012)** los objetivos estratégicos se relacionan con los resultados planeados que indican si una compañía fortalece su posición en el mercado, su vitalidad competitiva y sus perspectivas comerciales.

2.2.6 Análisis FODA

Según **(Olmos, 2009)** Tanto individuos como organizaciones necesitan recibir retroalimentación regularmente para hacer los ajustes necesarios en su camino hacia su visión, misión y objetivos. Para ello hay una técnica llamada análisis FODA, que “es un acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, es una técnica para evaluar las fortalezas y debilidades internas de una compañía, así como las oportunidades y amenazas externas”. Esta técnica es muy común en las compañías pero también es muy útil tanto para individuos y organizaciones no lucrativas.

2.2.7 Liderazgo

Según **(Membrado J. , 2013)** se define como “influencia”, es decir, es arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no solo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. El fervor es energía, entusiasmo e intensidad en la ejecución del trabajo; la confianza refleja la experiencia y la capacidad técnica. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.

2.2.8 Dirección

Según **(Barriento, 2009)** la dirección, que sigue a la planeación y la organización, constituye la tercera función administrativa. Definida la planeación y establecida la organización, solo resta hacer que las cosas

marchen. Este es el papel de la dirección: poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La dirección se relaciona con la acción – como poner en marcha - , y tiene mucho que ver con las personas; se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

2.2.9 Administración

Según **(Robbins & Coulter, 2010)** dicho en pocas palabras, la administración es lo que hacen los gerentes. Pero este enunciado elemental no dice mucho, ¿o sí? Una explicación más completa es que la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo para que se realicen de forma eficaz y eficiente con todas las personas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quieran, cuando quieran y como quieran.

Por el contrario, la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización; o por lo menos a eso aspiran los gerentes.

2.2.10 Toma de Decisiones

Según **(Cañabate, 2010)** decisión es sin duda una palabra popular y frecuentemente usada. Al contrario de lo que sucede con otros términos, se puede afirmar que generalmente es usada con corrección y propiedad. Cualquier persona conoce perfectamente su significado y quizás no sería muy arriesgado afirmar que en parte se debe al hecho de que en un acto íntimamente ligado a la naturaleza de la actividad humana. Sin embargo, y a pesar de ello, vamos a intentar adentrarnos en su significado y sus implicaciones. Porque el acto de decidir, pese a ser tan natural y frecuente, incorpora un buen conjunto de elementos que no siempre son considerados adecuadamente.

2.2.11 Sistema educativo

Es el conjunto organizado de servicios y acciones educativas llevados a cabo por el Estado (nacional, provincial o municipal) o reconocidos y supervisados por él a través de los Ministerios de Educación (u organismos equivalentes) en función de una normativa nacional, provincial o municipal. El sistema educativo comprende los niveles de enseñanza y otros servicios educativos. A su vez, éstos se organizan en distintas modalidades educativas (**glosario, 2011**).

2.3 Fundamentación Legal

El tema de investigación está inmerso en lo legal para lo cual se sustenta en los siguientes instrumentos legales.

2.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (**asambleanacional, 2008**).

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar (**asambleanacional, 2008**).

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural **(asambleanacional, 2008)**.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 66.- La educación es derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, la sociedad y la familia; área prioritaria de la inversión pública, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 67.- La educación pública será laica en todos sus niveles; obligatoria hasta el nivel básico, y gratuita hasta el bachillerato o su equivalente. En los establecimientos públicos se proporcionarán, sin costo, servicios de carácter social a quienes los necesiten. Los estudiantes en situación de extrema pobreza recibirán subsidios específicos **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 68.- El sistema nacional de educación incluirá programas de enseñanza conformes a la diversidad del país. Incorporará en su gestión estrategias de descentralización y desconcentración administrativas, financieras y pedagógicas. Los padres de familia, la comunidad, los maestros y los educandos participarán en el desarrollo de los procesos educativos **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 343.- El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente **(asambleanacional, 2008)**.

El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 344.- El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior **(asambleanacional, 2008)**.

El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema **(asambleanacional, 2008)**.

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.
2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.
3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación.
4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos.
5. Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo.
6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.
7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.

8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.
9. Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.
10. Asegurar que se incluya en los currículos de estudio, de manera progresiva, la enseñanza de al menos una lengua ancestral.
11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.
12. Garantizar, bajo los principios de equidad social, territorial y regional que todas las personas tengan acceso a la educación pública (**asambleanacional, 2008**)

Art. 348.- La educación pública será gratuita y el Estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación se regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros (**asambleanacional, 2008**).

El Estado financiará la educación especial y podrá apoyar financieramente a la educación fiscomisional, artesanal y comunitaria, siempre que cumplan con los principios de gratuidad, obligatoriedad e igualdad de oportunidades, rindan cuentas de sus resultados educativos y del manejo de los recursos públicos, y estén debidamente calificadas, de acuerdo con la ley. Las instituciones educativas que reciban financiamiento público no tendrán fines de lucro (**asambleanacional, 2008**).

Art. 349.- El Estado garantizará al personal docente, en todos los niveles y modalidades, estabilidad, actualización, formación continua y mejoramiento pedagógico y académico; una remuneración justa, de acuerdo a la profesionalización, desempeño y méritos académicos. La ley regulará la carrera

docente y el escalafón; establecerá un sistema nacional de evaluación del desempeño y la política salarial en todos los niveles. Se establecerán políticas de promoción, movilidad y alternancia docente (**asambleanacional, 2008**).

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos.

3.1.1 Localización

La Unidad Educativa San Carlos está ubicada en la Parroquia San Carlos del Cantón Quevedo, en la calle Estenio Burgos Galarza vía al Cementerio.

3.1.2 Métodos de la Investigación

Método Inductivo

Es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, en general me permitió a base de información particular obtenida al realizar problemas, objetivos e hipótesis de la investigación para de esta manera hablar de forma general sobre lo que va a suceder.

Método Histórico

Comprende el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos usados por los historiadores para manejar las fuentes primarias y otras evidencias, utilicé este método de investigación para conocer aspectos como conceptos teóricos, conceptuales y legales que pude obtener a través de libros e internet, etc.

Método Analítico.

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos y lo efectué

para realizar una entrevista a la Rectora de la Unidad Educativa San Carlos y las encuestas aplicadas a los docentes y estudiantes donde se obtuvieron datos reales para proceder a realizar los análisis de los resultados obtenidos y de esta manera proceder a concluir y recomendar sobre el trabajo de investigación.

Método Sistémico

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos superficialmente sólidos y se formula una teoría que relaciona los diversos elementos, se utilizó este método para proceder a diseñar el plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos de la Unidad Educativa San Carlos para el período 2014-2018.

3.2 Tipos de Investigación

Investigación Bibliográfica.- el tipo esta investigación me ayudo a obtener información muy importante para realizar mi proyecto, encontrándose en fuentes como libros, textos e internet. Gracias a esto pude cumplir con mis objetivos y obtener nuevas opiniones de la investigación.

Investigación de campo.- procedí a realizar el estudio de campo en las instalaciones de la Unidad Educativa San Carlos de la Parroquia San Carlos, mediante la aplicación de entrevista y encuestas correspondiente a la rectora, docentes y alumnos de la misma. El motivo del estudio de campo fue identificar las principales deficiencias y necesidades que tiene la institución.

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1 Fuentes de Investigación

Primaria.- esta fuente la puede obtener a través de una entrevista a la rectora y encuestas correspondientes a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos. Ayudo con el progreso de la investigación, con el propósito primordial de alcanzar los objetivos proyectados.

Secundaria. La fuente secundaria ofrece el punto de partida de la investigación, este tipo de indagación ayudó a fortalecer teóricamente el objetivo que estaba plasmado al realizar la investigación. Se refiere a la información que se encuentra en varios textos, folletos, libros y páginas web, encaminada a obtener lo propuesto.

3.3.2 Técnicas e instrumentos

Para poder elaborar el proyecto de investigación procedí a utilizar las siguientes técnicas e instrumentos:

Entrevista.- esta se aplicó a la Rectora de la Unidad Educativa San Carlos de la Parroquia San Carlos, para conocer la situación actual de la misma. Utilizando un cuestionario con preguntas abiertas de acuerdo con el objetivo de estudio a realizarse.

Encuesta La encuesta se empleó a los docentes y estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos, de esta manera se pudo obtener información confiable para elaborar el trabajo de investigación.

3.4 Población y Muestra

En el trabajo investigativo la población está compuesta por las autoridades, docentes y alumnos de la Unidad Educativa San Carlos.

Tamaño de la Muestra

La muestra se obtuvo de las personas que se encuentran en la Unidad Educativa San Carlos, tomadas de una población activa de 1.088 personas. Las cuales se encuentran dividida en: 1 rectora, 45 docentes a los cuales por ser un número reducido se les realizará a todos la encuesta; y 1.042 alumnos a los cuales se les procederá a tomar el tamaño de la muestra.

Se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Significado:

n = tamaño de la muestra para encuesta (?)

N = Población de influencia (1.042)

P = Probabilidad de aceptación (0,50)

Q = Probabilidad de rechazo (0,50)

Z = Nivel de confianza (1,96)

E = Margen de error (0,05)

Desarrollo de la muestra:

$$n = \frac{1042 \times 1,96^2(0,50)(0,50^2)}{0,05^2(1042 - 1) + 1,96^2 \times (0,50)^2}$$

$$n = \frac{1.000,74}{3,56} = 281$$

$$n = 281 \text{ personas}$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas dirigidas a los docentes de la Unidad Educativa San Carlos período 2014-2018.

Pregunta N° 1. ¿Considera usted que la institución carece de un plan estratégico?

Cuadro N° 1. Plan Estratégico.

Consideración	Personas	Porcentaje
Si	26	58%
No	19	42%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

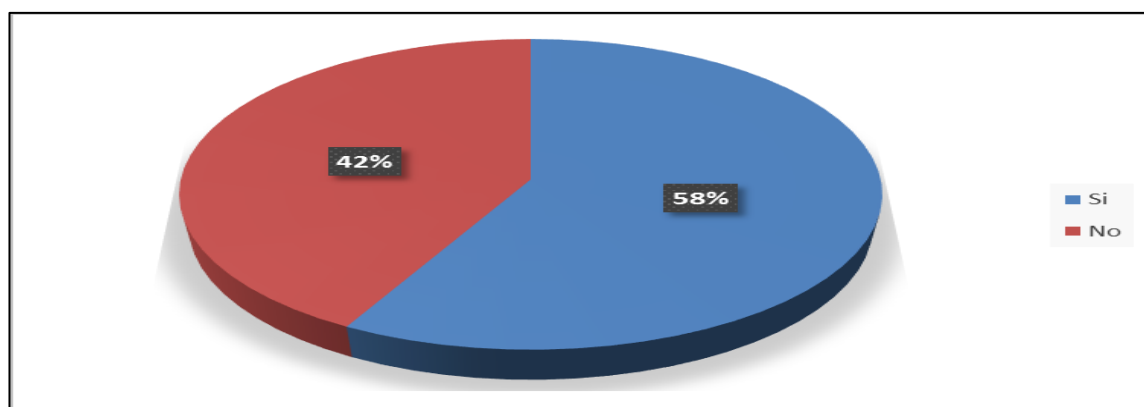


Gráfico N° 1 Consideración de que la institución carece de plan estratégico

Análisis:

En el gráfico 1 se observa que el 58% de los docentes de la Unidad Educativa San Carlos considera que la institución sí carece de un plan estratégico, mientras que el 42% cree que no es necesario un plan estratégico.

De manera que el 58% dice que sí, procederíamos a elaborar un plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos de la institución.

Pregunta N° 2. ¿Cree usted que la planificación estratégica ayudaría a mejorar los servicios educativos?

Cuadro N° 2 Mejoramiento de los Servicios Educativos.

Planificación Estratégica	Personas	Porcentaje
De Acuerdo	45	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

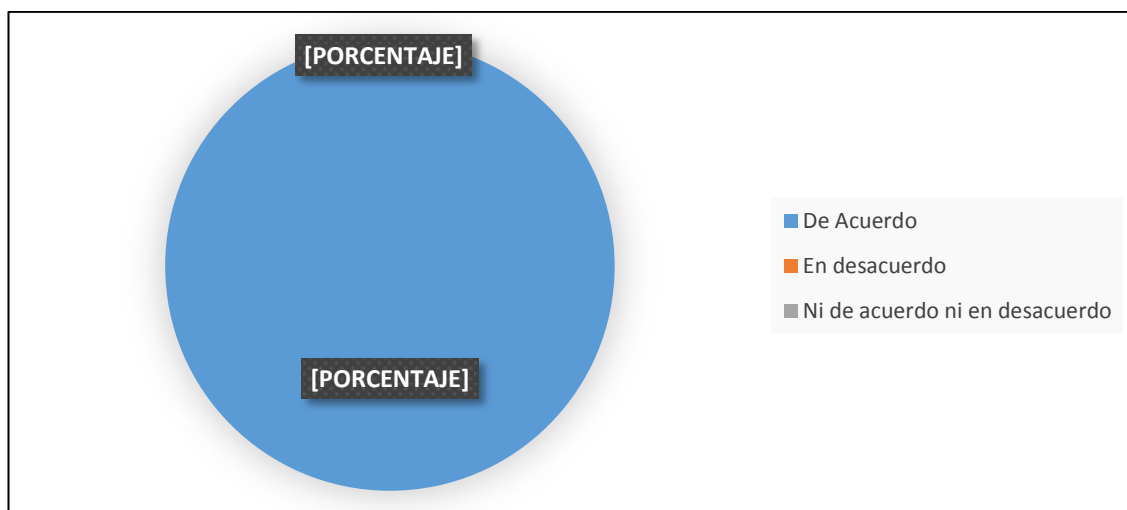


Gráfico N° 2 Planificación estratégica ayudaría a mejorar los servicios educativos.

Análisis:

En el gráfico 2 se observa según los resultados de la encuesta realizada a los docentes de la Unidad Educativa San Carlos, el 100% de los encuestados manifestaron que la planificación ayudaría a mejorar los servicios educativos. De manera que solo realizando una buena planificación estratégica los servicios educativos estarían en buenas condiciones.

Pregunta N° 3 ¿En el trayecto laboral de la institución como podría considerar el desempeño realizado?

Cuadro N° 3 Desempeño realizado en el trayecto laboral.

Trayecto Laboral	Personas	Porcentaje
Eficiente	32	71%
Deficiente	1	2%
Limitado	12	27%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

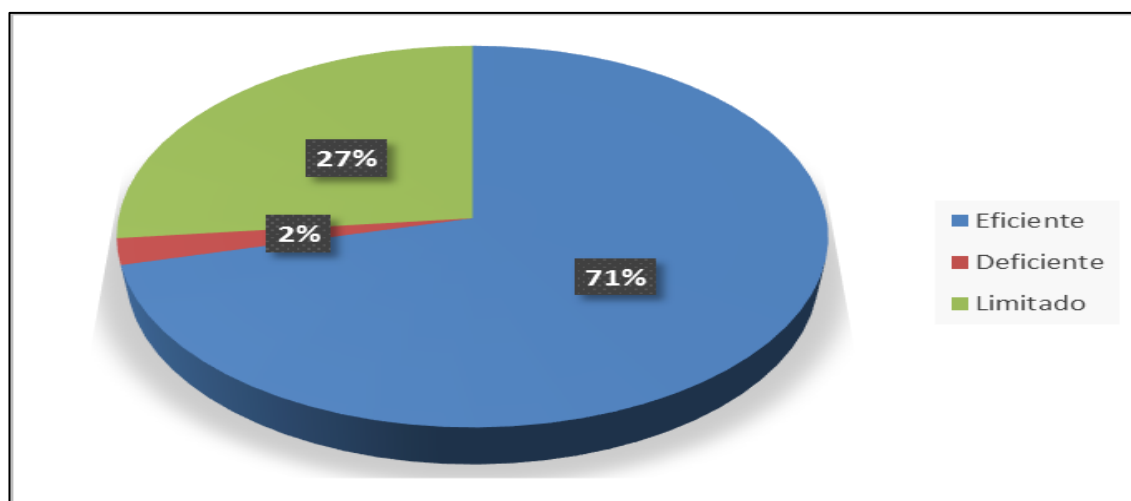


Gráfico N° 3 Trayecto Laboral de la institución como podría considerar el desempeño realizado.

Análisis:

En el gráfico 3 se observa que el 71% de los encuestados señaló que considera eficiente el desempeño realizado de la institución ya que la institución ha realizado buen trabajo, mientras que el 27% de los encuestados manifestó que ha sido deficiente y el 2% expresó que es limitado.

Pregunta N° 4 ¿Las autoridades para realizar el plan de trabajo cuentan con su apoyo?

Cuadro N° 4 Apoyo para realizar plan de trabajo.

Plan de trabajo	Personas	Porcentaje
Si	41	91%
No	4	9%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

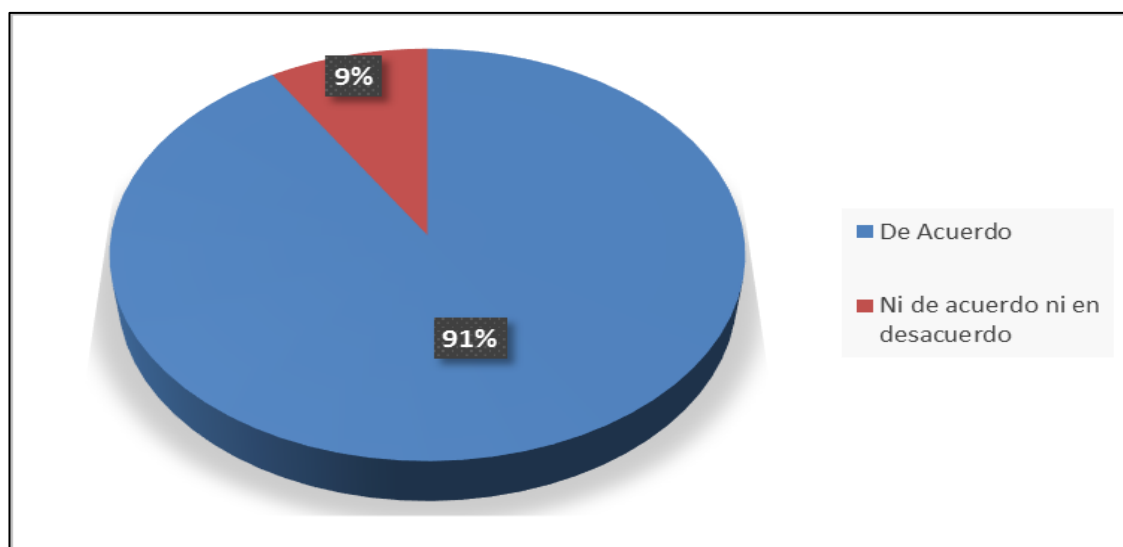


Gráfico N° 4 Para realizar el plan de trabajo cuentan con su apoyo.

Análisis:

En el gráfico 4 se observa que el 91% de los encuestados expresó que para realizar un plan de trabajo las autoridades si cuentan con su apoyo, mientras que el 9% manifiesta que no cuentan con su apoyo.

De manera que el 91% de los encuestados expresan que las autoridades si cuentan con su apoyo, se observa que existe una buena comunicación.

Pregunta N° 5 ¿Considera usted que las actitudes negativas influyen en el comportamiento de los estudiantes?

Cuadro N° 5 Actitudes negativas en el comportamiento de los estudiantes.

Actitudes negativas	Personas	Porcentaje
De Acuerdo	41	91%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

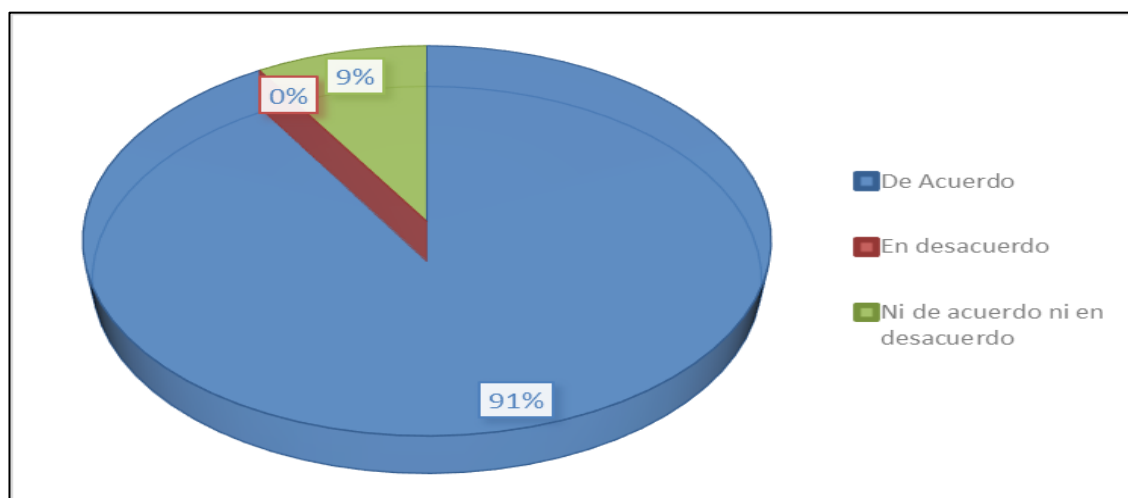


Gráfico N° 5 Actitudes negativas influyen en el comportamiento de los estudiantes.

Análisis:

En el grafico 5 se observa que de las personas encuestadas el 91% manifestó que las actitudes negativas influyen en el comportamiento de los estudiantes, mientras que el 9% expresó que no influyen las actitudes negativas en el comportamiento de los estudiantes.

Pregunta N° 6 ¿La capacitación que recibió en su área por parte de la institución fue hace?

Cuadro N° 6 Tiempo que recibió capacitación por parte de la institución.

Tiempo de capacitación	Personas	Porcentaje
Un mes	12	27%
Tres meses	10	22%
Seis meses	15	33%
Nunca	8	18%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

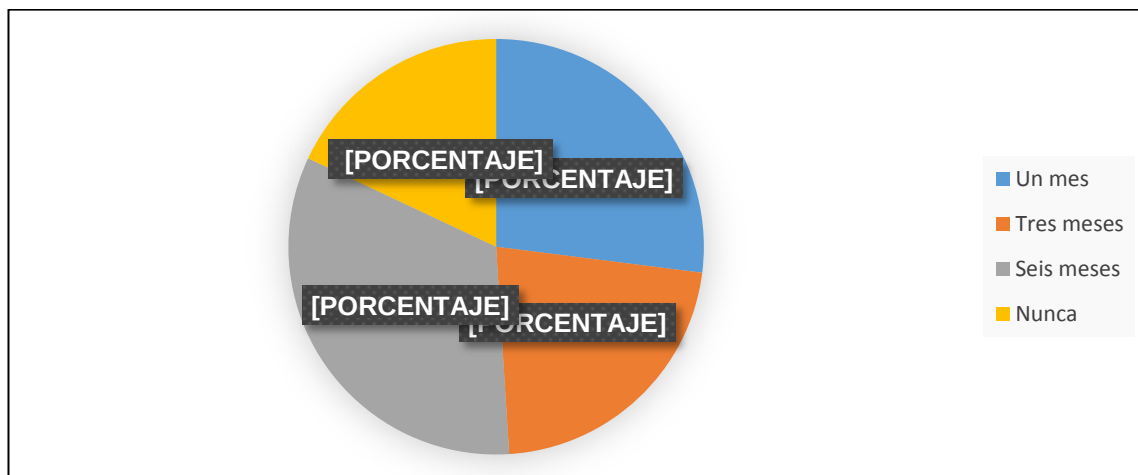


Gráfico N° 6 Tiempo que recibió capacitación por parte de la institución.

Análisis:

En el grafico 6 se observa que el 33% de los encuestados manifestó que recibió capacitación en su área hace seis meses, el 27% expresó que fue hace un mes, el 22% consideró que la recibieron hace tres meses, mientras que el 18% expresa que nunca ha recibido capacitación por parte de la institución.

De manera que se observa que en su mayoría expresa que la realiza cada seis meses.

Pregunta N° 7 ¿Qué tipo de comunicación se establece entre el personal docente, administrativo y estudiantil?

Cuadro N° 7 Tipo de comunicación entre el personal docente, administrativo y estudiantil.

Tipo de comunicación	Personas	Total
Abierta	41	91%
Cerrada	0	0%
Limitada	4	9%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

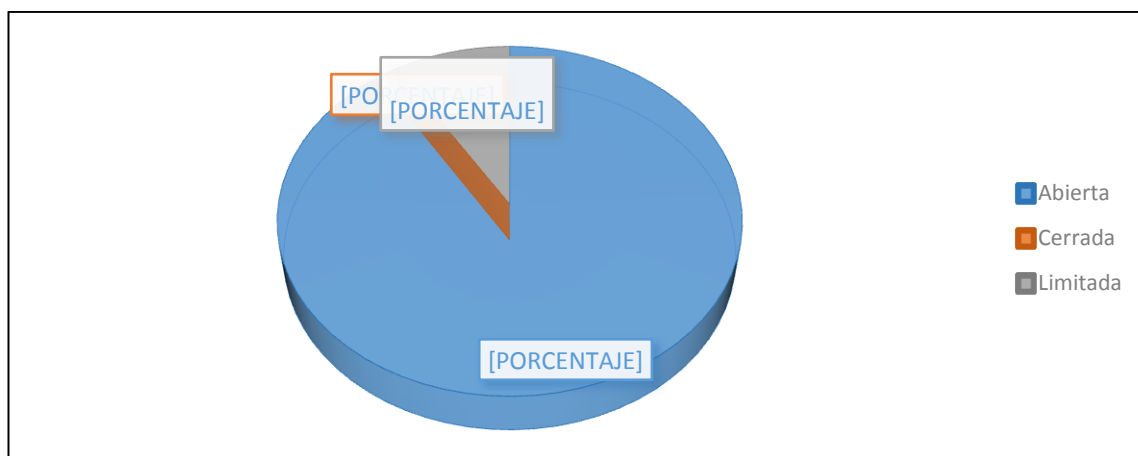


Gráfico N° 7 Tipo de comunicación que se establece entre el personal docente, administrativo y estudiantil.

Análisis:

En el gráfico 7 se observa que el 91% de los encuestados manifestó que la comunicación que se establece entre el personal docente, administrativo y estudiantil es abierta, el 9% expresó que es limitada.

De manera que se observa que el 91% considera que la comunicación es abierta, es decir muy buena.

Pregunta N° 8 ¿Durante el tiempo laborando en esta institución, como considera su desempeño realizado?

Cuadro N° 8 Como considera su desempeño realizado.

Tiempo laborando	Personas	Porcentaje
Eficiente	41	91%
Deficiente	0	0%
Limitada	4	9%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

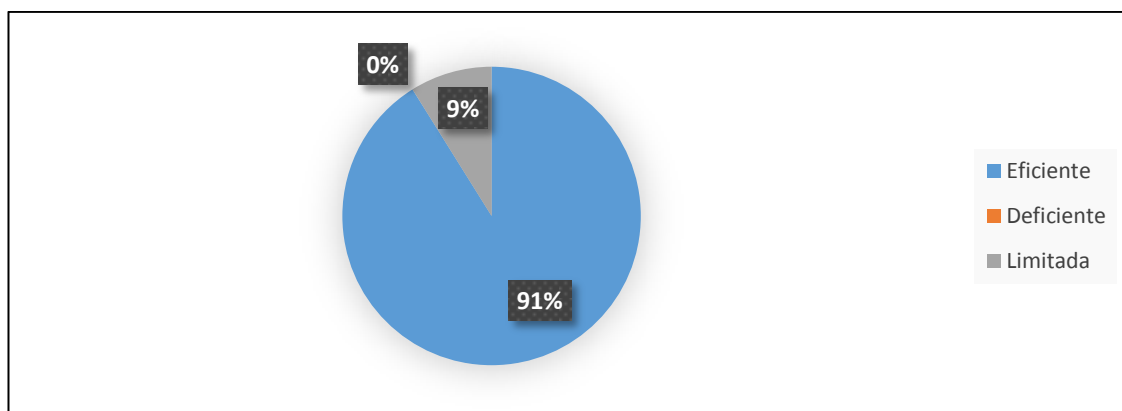


Gráfico N° 8 Tiempo laborando en esta institución, como considera su desempeño realizado.

Análisis:

En el gráfico 8 se observa que el 91% de los encuestados mencionó que durante el tiempo laborando en la institución considera que el desempeño de la misma es eficiente, mientras que el 9% consideró que es limitado que aún le falta mucho por mejorar.

De este modo que el 91% menciona que es eficiente se puede notar que la institución está trabajando muy bien para mantener en buenas condiciones la institución.

Pregunta N° 9 ¿Se cumplen con las actividades establecidas de acuerdo al pensum académico?

Cuadro N° 9 Cumplimiento de actividades establecidas.

Cumplimiento Actividades	Personas	Porcentaje
Si	45	100%
No	0	0
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

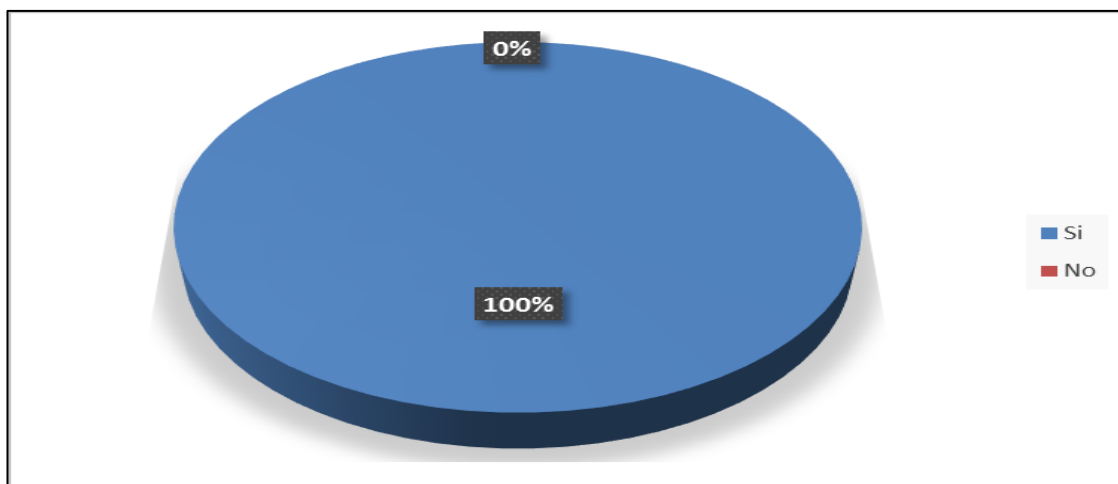


Gráfico N° 9 Cumplimiento de actividades establecidas de acuerdo al pensum académico.

Análisis:

En el grafico 9 se observa que según los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa San Carlos, el 100% de los encuestados señaló que si se cumple con las actividades establecidas de acuerdo al pensum de estudio.

De manera que se puede observar que todos trabajan en conjunto para que la planificación se cumpla a cabalidad.

Pregunta N° 10 ¿Contribuiría en la elaboración de un Plan Estratégico?

Cuadro N° 10 Contribución en la elaboración de un Plan estratégico.

Contribución	Personas	Porcentaje
Si	45	100%
No	0	0%
Total	45	100%

Fuente: Docentes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

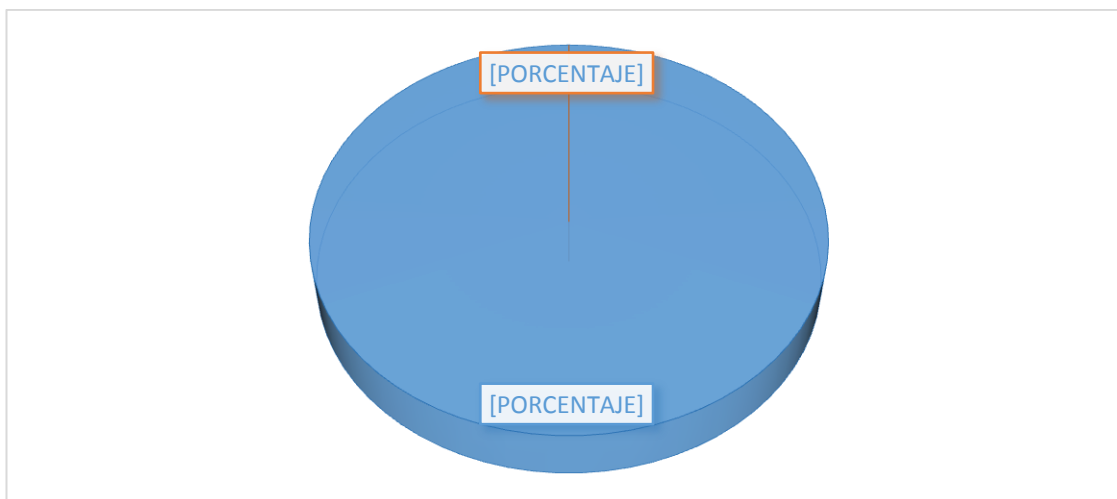


Gráfico N° 10 Participación en la elaboración de un Plan estratégico.

Análisis:

En el gráfico 10 se observa que el 100% de los docentes encuestados de la Unidad Educativa San Carlos señaló que está de acuerdo en participar en la elaboración de un plan estratégico ya que esto mejoraría el desempeño de la misma.

4.1.2 Tabulación, análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigidas a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos período 2014-2018.

Pregunta N° 1 ¿Que lo motivó ingresar a esta institución educativa?

Cuadro N° 11 Motivo para ingresar a esta institución educativa.

Ingreso	Personas	Porcentaje
Cercanía a su casa	58	21
Infraestructura	3	1
Especialidad	97	34
Calidad de educación	123	44

Total	281	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

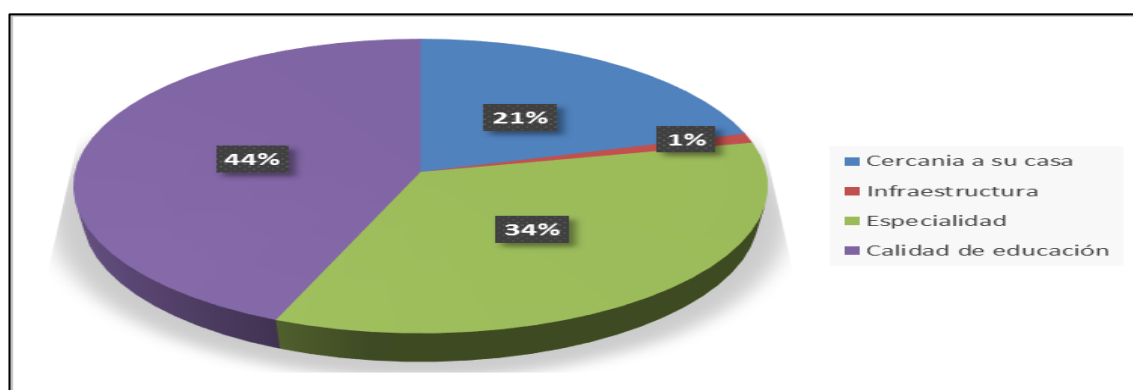


Gráfico N° 11 Motivo para ingresar a esta institución educativa.

Análisis:

En el gráfico 11 se observa que el 44% de las personas encuestadas mencionó que ingresaron a esta institución por la calidad de educación, el 34% expresó que fue por la especialidad, el 21% consideró que fue por la cercanía a su casa mientras que el 1% manifestó que fue por la infraestructura.

De este modo se puede indicar que la mayoría de los estudiantes encuestados tienen buen criterio, debido a que se encuentran en ella por la calidad de educación.

Pregunta N° 2 ¿Las aulas donde usted recibe clases son?

Cuadro N° 12 Aulas donde recibe clases son.

Aulas	Personas	Porcentaje
Muy Confortables	56	20%
Confortables	190	68%
Incomodas	35	12%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

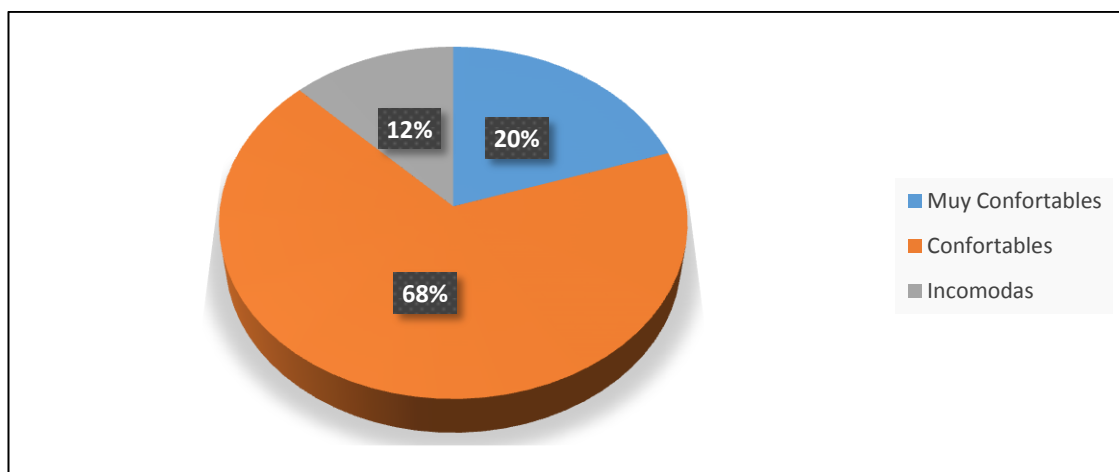


Gráfico N° 12 Aulas donde recibe clases

Análisis:

En el gráfico 12 se observa que el 68% de los estudiantes encuestados expresó que las aulas donde reciben clases son cómodas, el 20% mencionó que son muy cómodas, mientras que solo el 12% considera que son incómodas.

Por lo que se observa que el 68% de los estudiantes encuestados está a gusto con las aulas donde recibe clases, sabiendo que se le pueden hacer mejoras para que no haya queja de ningún tipo.

Pregunta N° 3 ¿Está de acuerdo con el horario de clases?

Cuadro N° 13 Acuerdo con el horario de clases.

Horario	Personas	Porcentaje
De acuerdo	163	58%
En desacuerdo	40	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	78	28%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

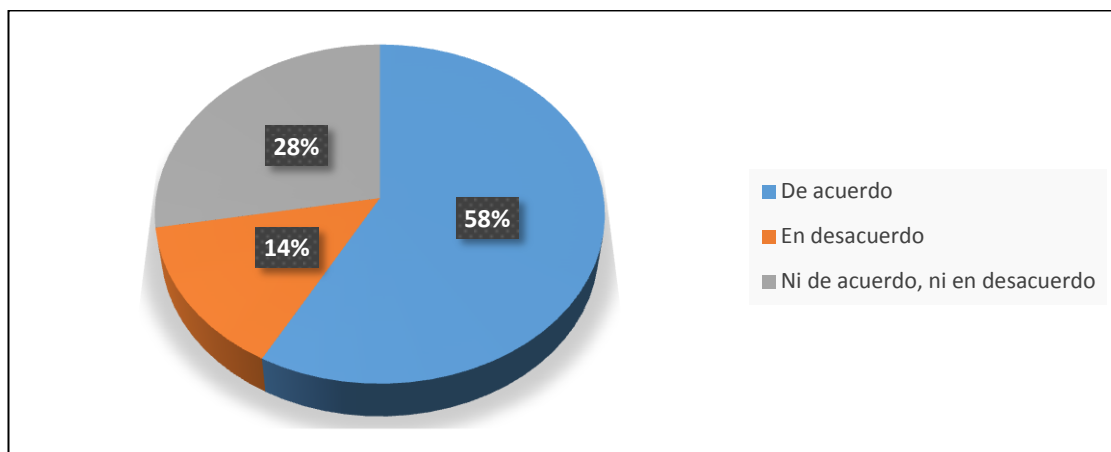


Gráfico N° 13 Acuerdo con el horario de clases.

Análisis:

En el grafico 13 se observa que el 58% de los encuestados coincidió que están de acuerdo con el horario de clases, el 28% mencionó que no están de acuerdo ni en desacuerdo y el 14% expresó que no están de acuerdo con el horario de clases debido a que salen bastante tarde.

De modo que podemos notar que en su mayoría le parece bien el horario que tienen de clases.

Pregunta N° 4 ¿Las clases que imparten los maestros son?

Cuadro N° 14 Clases que imparten los maestros

Clases	Personas	Porcentaje
Muy Comprensibles	68	24%
Comprensibles	188	67%
Incomprensibles	25	9%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

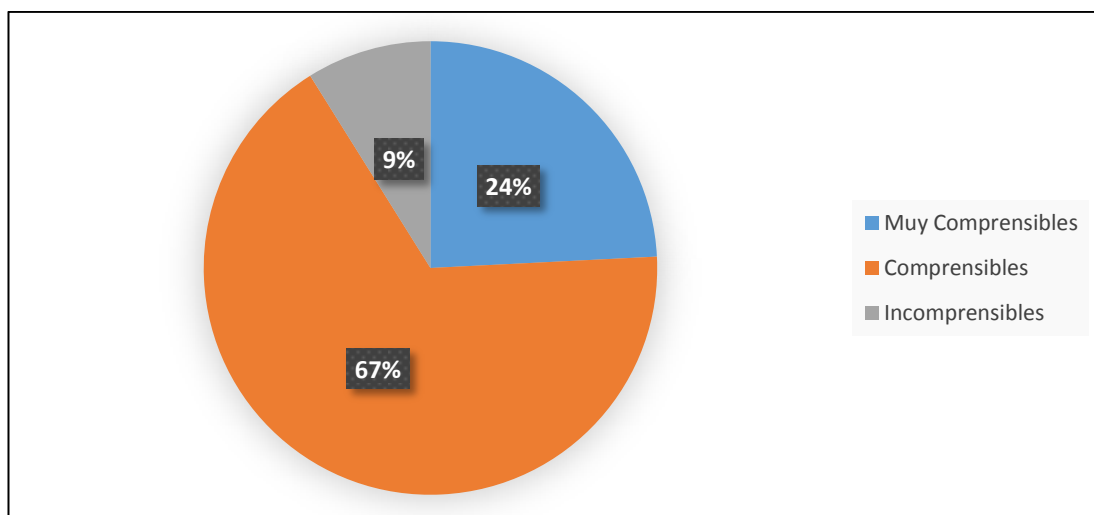


Gráfico N° 14 Clases que imparten los maestros son:

Análisis:

En el gráfico 14 se observa de acuerdo a las encuestas realizadas a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos el 67% indicó que las clases que imparten los docentes son comprensibles, el 24% mencionó que son muy comprensibles, mientras que el 9% señaló que son incomprensibles.

De manera que se puede evidenciar que el 68% de los estudiantes está conforme con las clases que imparten sus maestros aunque consideran que deben mejorar.

Pregunta N° 5 ¿Los programas realizados por la institución son?

Cuadro N° 15 Programas realizados por la institución.

Programas	Personas	Porcentaje
Muy Frecuente	20	7%
Frecuente	190	68%
Casi Nunca	71	25%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

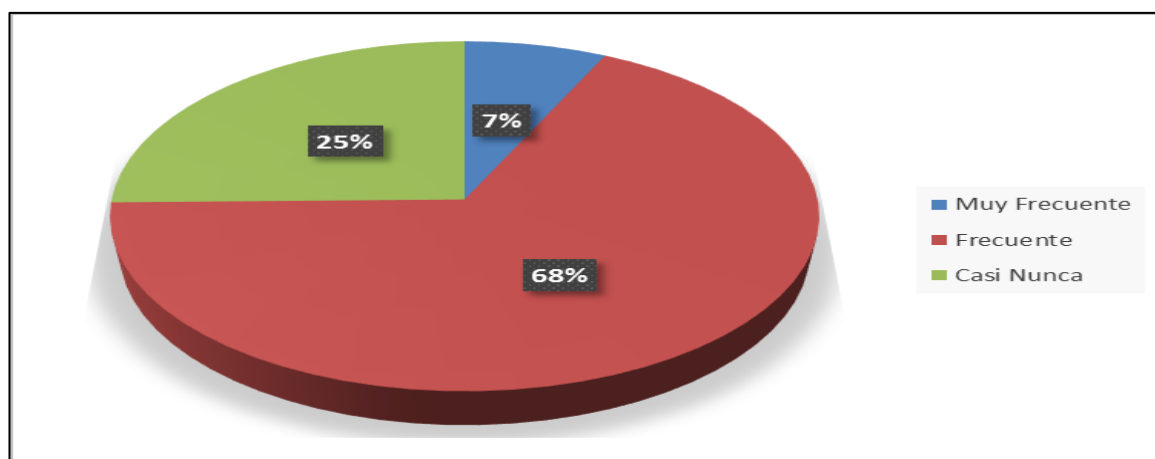


Gráfico N° 15 Programas realizados por la institución.

Análisis:

En el gráfico 15 se observa que el 68% de los encuestados manifestó que los programas realizados por la institución son frecuentes, el 25% indicó casi nunca mientras que el 7% expresó que son muy frecuentes.

Por lo que se puede observar que el 68% dice que los programas son frecuentes, es decir; realizan programas constantemente.

Pregunta N° 6 ¿Su participación en las diversas actividades programadas por la institución es?

Cuadro N° 16 Participación en diversas actividades festivas.

Participación	Personas	Porcentaje
Siempre	20	7%
A veces	190	68%
Nunca	71	25%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

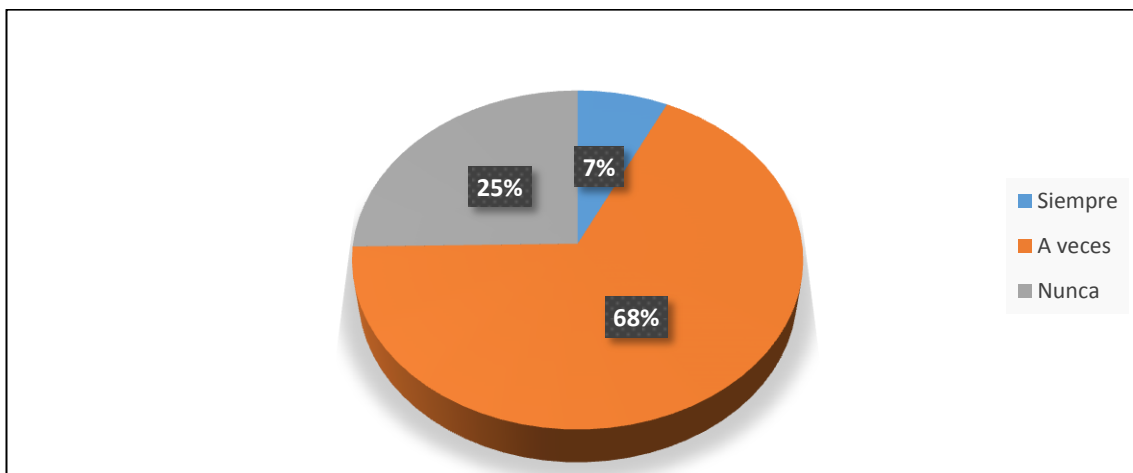


Gráfico N° 16 Participación en diversas actividades festivas programadas por la institución.

Análisis:

En el gráfico 16 se observa que según las encuestas realizadas a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos el 68% coincidió en que la participación en las diversas actividades es a veces, el 25% indicó que nunca mientras que solo el 7% manifestó siempre.

Por lo que se puede observar que con un 68% los estudiantes solo participan a veces en las actividades que realiza la institución.

Pregunta N° 7 ¿Qué tipo de comunicación se establece entre el personal administrativo, docente y Estudiante?

Cuadro N° 17 Tipo de comunicación entre el personal administrativo, docente y estudiantil.

Tipo de comunicación	Personas	Porcentaje
Abierta	202	72%
Cerrada	34	12%
Limitada	45	16%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

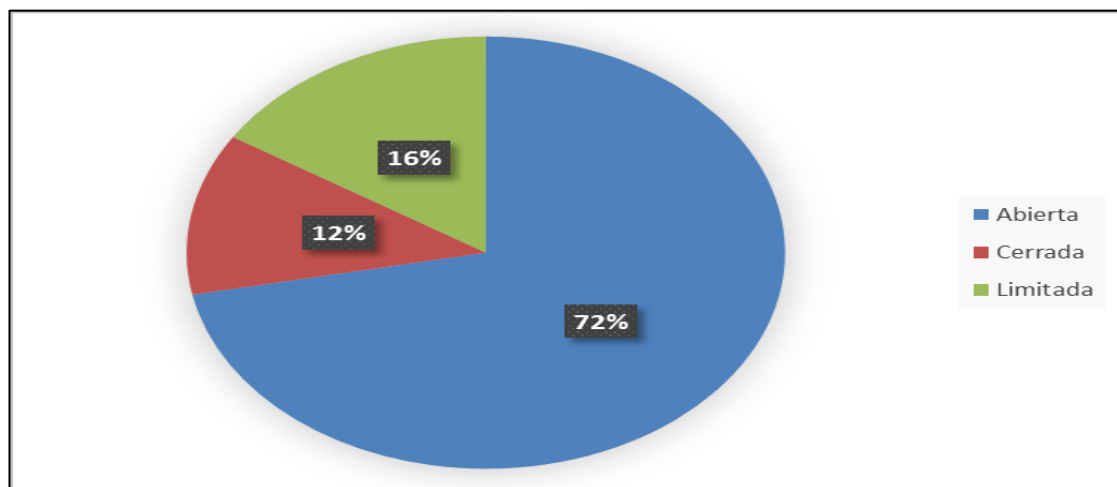


Gráfico N° 17 Tipo de comunicación entre el personal administrativo, docente y estudiantil

Análisis:

En el grafico 17 se observa que el 72% de los encuestados indicó que el tipo de comunicación entre personal administrativo, docente y estudiantil es abierta, el 16% manifestó es limitada mientras que solo el 12% coincidió cerrada.

De modo que se puede apreciar que el tipo de comunicación que se establece es bueno ya que el 72% mencionó que es abierta.

Pregunta N° 8 ¿Sabe usted que es un plan estratégico?

Cuadro N° 18 Sabe usted que es un plan estratégico.

Plan Estratégico	Personas	Porcentaje
Si	146	52%
No	135	48%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

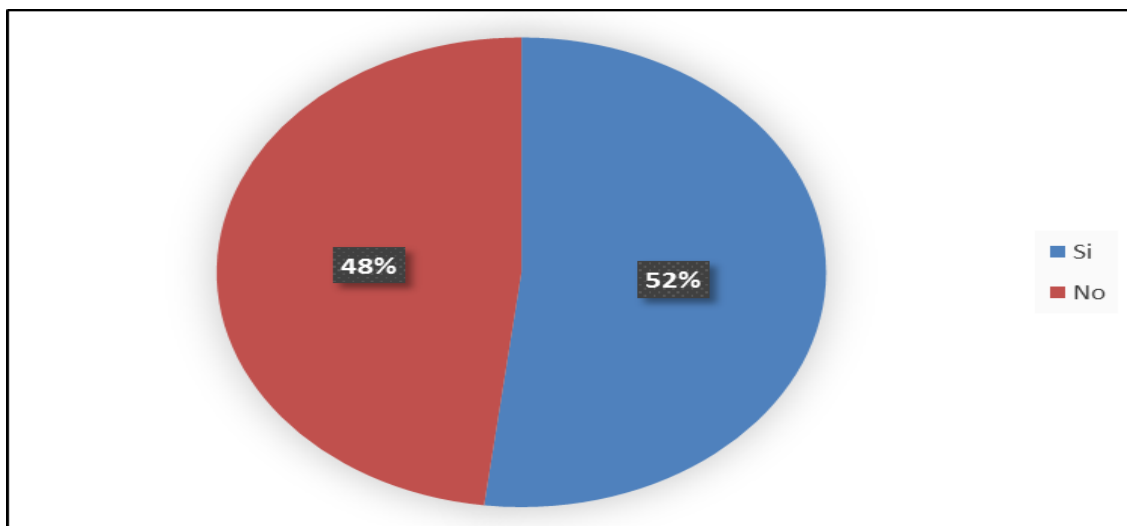


Gráfico N° 18 Sabe usted que es un plan estratégico.

Análisis:

En el grafico 18 se observa que según las encuestas realizadas a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos el 52% coincidió no saber que es un plan estratégico mientras que el 48% indicó si conocer lo que es un plan estratégico. Por lo cual se puede observar que casi la mitad de los estudiantes tiene conocimiento de que es un plan estratégico mientras que los demás hay que explicarles para que tengan noción.

Pregunta N° 9 ¿Entre las expectativas de un plan estratégico, ¿Cuál considera usted que debería tener mayor énfasis?

Cuadro N° 19 Expectativas de un plan estratégico

Expectativas	Personas	Porcentaje
Educación	200	71%
Ambiente económico	61	22%
Ambiente social	20	7%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

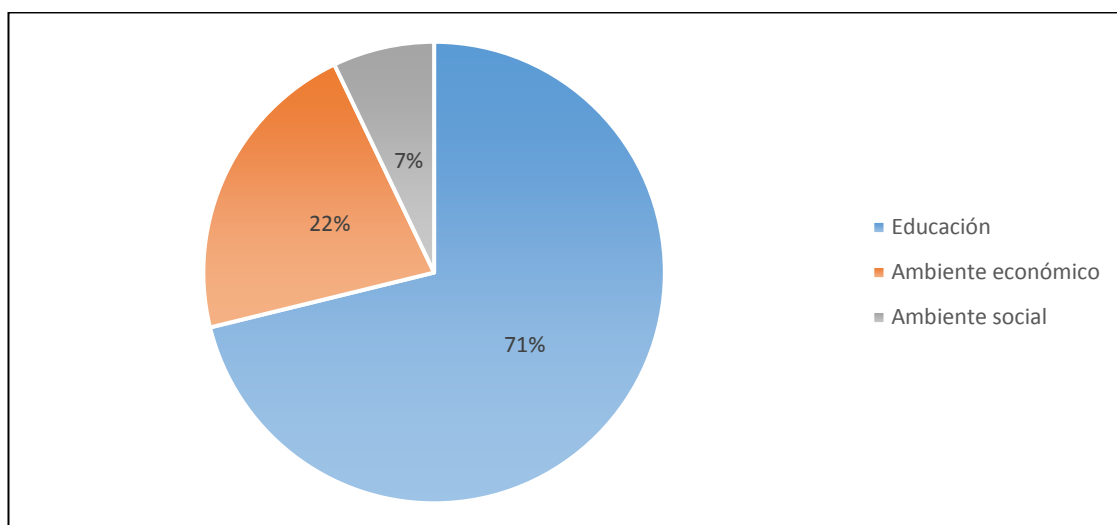


Gráfico N° 19 Expectativas de un plan estratégico, cual debería tener mayor énfasis.

Análisis:

En el gráfico 19 se observa que el 71% de los encuestados considera que la educación debería tener mayor énfasis entre las expectativas de un plan estratégico, el 22% indicó el ambiente económico, mientras que solo el 7% manifestó el ambiente social.

Por lo que podemos observar que para los estudiantes lo de mayor importancia en la institución es la Educación que debería ser prioridad para todos.

Pregunta N° 10 ¿Participaría en la elaboración de un plan estratégico?

Cuadro N° 20 Participación para la elaboración de un plan estratégico.

Participación	Personas	Porcentaje
De Acuerdo	183	65%
En desacuerdo	42	15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	20%
Total	281	100%

Fuente: Estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

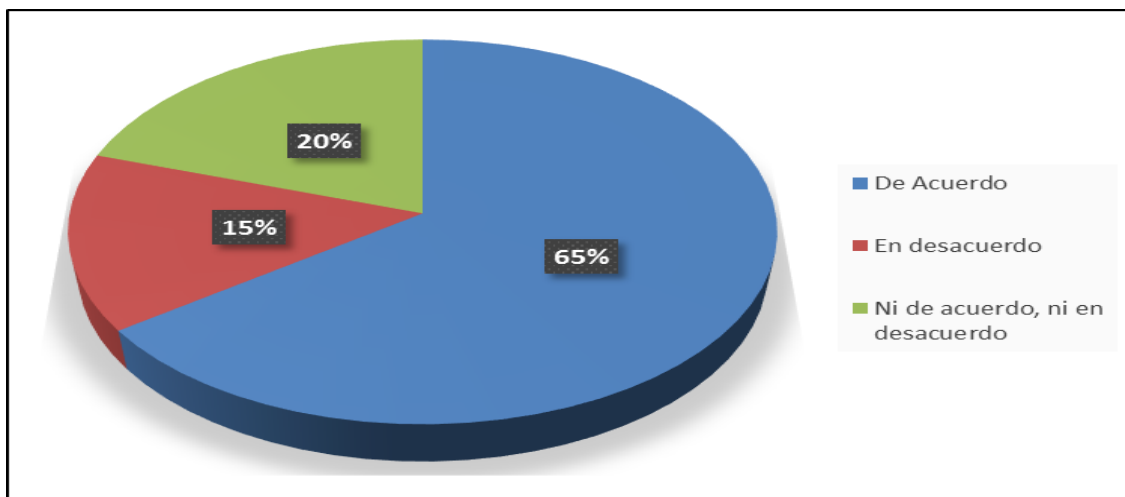


Gráfico N° 20 Participación para la elaboración de un plan estratégico.

Análisis:

En el gráfico 20 se observa que según la encuesta realizada a los estudiantes de la Unidad Educativa San Carlos el 65% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en participar en la elaboración de un plan estratégico, el 20% señaló ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% indicó no estar de acuerdo en participar.

Por lo que se puede apreciar que se cuenta con el 65% de los estudiantes que participarían en la elaboración de un plan estratégico que permita el mejoramiento de los servicios educativos.

4.1.3 Entrevista dirigida a la rectora de la Unidad Educativa San Carlos.

1. ¿Posee actualmente La Unidad Educativa “San Carlos” un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos?

La Unidad Educativa San Carlos no posee un plan estratégico actualizado, se lo ha realizado otros años pero ahora último no.

2. ¿Considera necesario la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos?

Considero de mucha importancia contar con un plan estratégico, de manera que es una guía para saber que tengo q hacer y en que tengo q mejorar cada día.

3. ¿Cuáles considera usted que son los motivos de no contar con un plan estratégico”?

El no tener un plan estratégico no puedo cumplir con mis objetivos bien, ya que el tenerlo me va a direccionar hacia donde quiero ir y a comprometerse con el destino, Talvez pueda hacer muchas cosas planificadas pero no las tendré plasmadas de que debo hacer.

4. ¿Cuáles considera usted que son las desventajas de no tener con un plan estratégico?

Poca comunicación entre docentes, ya que existe el egoísmo porque el uno quiere ser más que otro no les gusta colaborar.

No poder brindar ayuda a los estudiantes de una mejor forma ya que estando todos unidos, todos trabajan para beneficio de la institución.

5. ¿Cuáles cree que son las fortalezas y debilidades que tiene la Unidad Educativa “San Carlos”?

Como una fortaleza calidad de docentes, y una habilidad Docentes que se preparan para dar una asignatura y terminan dando otra.

6. ¿Conoce usted las amenazas y oportunidades que asechan a la Unidad Educativa “San Carlos”?

Una amenaza a la institución las pandillas o grupos que se forman en las esquinas de la misma y que dañan a los estudiantes, y una oportunidad que es buena que el ministerio de educación les da la colación sin embargo los estudiantes no les gusta.

7. ¿Conociendo la situación actual de la Unidad Educativa “San Carlos” que considera usted que pediría que tenga el plan estratégico para el mejoramiento y que se pueda implementar en el mismo?

Que se busque realizar programas de capacitación para aquellos docentes que no están preparados para dar ciertas asignaturas, pidiendo al distrito que se colabore.

8. ¿La Unidad Educativa “San Carlos” tiene actualmente identificada la misión, visión y objetivos estratégicos?

La Unidad Educativa San Carlos si tiene elaborada la misión y visión pero no los objetivos estratégicos.

9. ¿Se capacita periódicamente a los docentes que laboran en la institución?

Nosotros como institución no capacitamos pero si lo hace el Ministerio de Educación capacitando a los docentes en cada una de sus áreas.

10. ¿Trabajan conjuntamente con los docentes para planificar las actividades?

Las actividades que se realizan en la institución se las planifica entre todos para llegar a un acuerdo y luego ejecutarlas.

4.2 Plan Estratégico

PLAN ESTRATEGICO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL AREA TECNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN CARLOS CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2014-2018.

4.2.1 Reseña Histórica de la Unidad Educativa San Carlos.

La creación del Colegio San Carlos, se debe a la iniciativa de varias personas de la comuna como la sra. Miriam Giler Zambrano, Arturo Fuentes Emanuel, Mario Defaz Sivinta, Hugo Tapia Faz, Matías Giler, Familia Zambrano Álvarez y el extinto Jacinto Futón.

Quienes sesionaron periódicamente cruzando ideas para planificar en mejor forma sobre los primeros pasos que debería darse, entre lo primordial estuvo la aportación económica de los integrantes, para realizar los viajes que fuesen necesarios a la ciudad de Quito.

La primera comisión ante el Ministro de Educación estuvo integrada por los señores Jacinto Naranjo (Coordinador), señoras Angela Gómez de Ávila, Estrella Zambrano, quienes hicieron presente la entrega de un plano que donaría don Arturo Fuentes Emanuel, el terreno para la construcción del edificio del colegio, al ser revisado dicho plano por el ministro de educación, quien en forma rotunda dio su negativa, exponiendo su criterio basado en su plano ministerial, El Recinto San Carlos en el cual, esta aparecía como un pequeño caserío, y que por lo tanto no podía ser factible un centro de segunda enseñanza.

En tales circunstancias la señorita Miriam Giler expuso su criterio, haciendo conocer que dicho plano correspondía muchos años atrás, y que en la actualidad había progresado enormemente en el aspecto socio-económico.

Llegando a un acuerdo las autoridades ministeriales, de que para el efecto habría que enviar desde Quito una comisión para constatar el crecimiento de este recinto y su adelanto en el aspecto económico.

En efecto la comisión se hizo presente el 22 de diciembre del mismo año, la comisión estaba integrada por representante del Ministerio de educación y Cultura, y representante del Ministerio de Gobierno, quienes hicieron su arribo a este recinto a las 18 horas, en compañía del señor coordinador Jacinto Naranjo quien en ningún momento se separó de dichas gestiones.

Después de realizadas las inspecciones del lugar y constatar el adelanto de este floreciente recinto fueron agasajadas con un sencillo y pequeño banquete, se comprometieron de manera formal de dar todo el apoyo necesario, para

cristalizar el anhelo de un grupo de gestores de esta obra de trascendental importancia para las futuras generaciones que engrandecería a la futura parroquia San Carlos.

El Colegio Nacional “San Carlos” nació por una de esas circunstancias que se presenta en la vida, unidad al espíritu altruista y nobles de quienes contribuyeron en una forma u otra, para que se hiciera realidad la creación de un Colegio.

CENTRO DE SEGUNDA ENSEÑANZA

El colegio fue inaugurado por el señor director Provincial de Educación de los Ríos el 17 de Mayo de 1975, con el siguiente personal docente y administrativo, en calidad de Rector encargado fue designado en ese entonces el Vicerrector del Colegio Nicolás Infante Díaz, al muy ilustre profesor Galo Merizalde Navega y los profesores:

Señor Hogo Mesías Bajaña Mantilla, seños Hugo García García, licenciado Raúl Silva Aguayo, señorita Groenlandia López Delgado, de los cuales ellos portaban credenciales, los demás profesores fueron colaboradores en forma desinteresada, señor Miguel Viteri Camacho, señorita Sonia Barragán, Dr. Carlos Tarazona, en el departamento colaboró en forma desinteresada la señorita Rady Giler Velásquez.

El general Guillermo Duran Arcentales Ministro de Educación y Cultura y el secretario don Ángel Polibio Chávez, presentaron toda la ayuda necesaria para la creación del Colegio hicieron todo lo posible para que se incluya en el presupuesto de los nuevos colegios, y así que el 26 de mayo de 1975, con el número 441 – BDC, decretó la creación del Colegio Nacional San Carlos.

La señorita Miriam Giler Zambrano entre sus palabras de agradecimiento expresó “Gracias a la máxima ayuda de Dios y que daba por finalizadas las gestiones de creación del Colegio, se inicia la planificación de inauguración del año lectivo y el local donde funcionaba el colegio.

Por disposición de la Dirección Provincial de Educación de los Ríos, el colegio funcionaba en la escuela “Tungurahua” hasta que se construya el edificio propio.

El señor Ministro de Educación y Cultura acogiendo el pedido de los padres de familia, moradores de San Carlos y por ser imperiosa necesidad la creación de un centro de enseñanza secundaria, ha brindado magnífica colaboración designando cuatro profesores con credenciales y con tres profesores más laboraban en la escuela “Tungurahua”, el 5 de mayo de 1975, se iniciaron las matrículas de los alumnos, habiéndose matriculado 130 estudiantes.

La creación del colegio ha causado gran beneficio para los Padres de familia y jóvenes que se prestan concurrir a las aulas, a recibir las enseñanzas de sus maestros y así prepararse para convertirse mañana en hombre de bien, para que amen a la patria y ser útil a la sociedad.

Mediante un acto solemne al que concurrieron autoridades de educación de Quito, de la provincia, del cantón. El 17 de mayo de 1975, a las 17 horas, en el local de la escuela “Tungurahua”, se inauguraron sus labores, con tres paralelos mixtos en primer curso.

4.2.2 Antecedentes del plan estratégico.

El plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos ubicada en la parroquia San Carlos del Cantón Quevedo en la Calle Estenio Burgos Galarza.

Para elaborar el plan estratégico fue de mucha importancia plasmar la investigación con detalles de cómo se encontraba la presente situación de la Unidad Educativa San Carlos de la parroquia San Carlos, sobre la organización, desempeño de docentes y la comunicación que se establece entre autoridades, docentes y estudiantes, para lo cual fue necesario aplicar encuestas a los estudiantes y docentes con preguntas similares y a su vez realizar una entrevista a la rectora de la Unidad Educativa San Carlos, las cuales fueron aplicadas de la siguiente forma:

En el grupo de docentes se la realizó a 45 que laboran en la institución.

En el grupo de los estudiantes se tomó una muestra del total de estudiantes y se la realizó a 281 estudiantes.

Luego de analizar la propuesta planteada en este proyecto de investigación, es necesario establecer componentes que permitan mejorar la organización interna de la Unidad Educativa San Carlos y realizar autogestión para la mejora en beneficio de la institución.

4.2.3 Justificación

Como principal objetivo de la presente investigación era elaborar un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos en el área técnica de la Unidad Educativa San Carlos, con el propósito de perfeccionar las actividades que realizan las autoridades y docentes para de este modo ayudar a los estudiantes que se sientan bien en la institución ya que la institución solo cuenta con un plan anual operativo se consideró la necesidad de elaborarlo, poner en marcha y evaluarlo de manera técnica, para que permita establecer estrategias fijadas en proyectos de trabajo y que se lo pueda hacer en cualquier momento.

El diseñar un plan estratégico permite tener claras las acciones para tomar decisiones y que estas sean favorables en el futuro para la institución. De manera que se justifica la elaboración de este proyecto, el cual ayudará a implementar destrezas orientadas al mejoramiento de los servicios educativos.

Constantemente las autoridades realizan control para mantener en buen estado la institución, sin embargo siempre existen y se dan cambios de lo que se desea lograr y aprender a superar los problemas que existen cada día con los estudiantes ya que son jóvenes que día a día están cambiando y luchar con muchos estudiantes los cuales tienen diferentes formas de pensar es una dificultad, sin embargo se les da la mayor atención para que mejore en todo aspecto y de esta manera tener una buena planificación institucional. Con relación a este método, esta investigación tiene información precisa y eficaz de

un plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos, periodo 2014-2018. Buscando de esta manera contribuir a la mejora de los servicios que brinda institución y de apoyo para las autoridades de la misma.

4.2.4 Objetivo General

Elaborar líneas de acción necesarias para los requerimientos y problemas de la Unidad Educativa San Carlos.

4.2.4.1 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de la situación actual sobre la resistencia al cambio de los docentes de la Unidad Educativa San Carlos.
- Aplicar programas de capacitación continuas para las diferentes áreas de la Unidad Educativa San Carlos.
- Ejecutar el plan estratégico propuesto para los excelentes servicios educativos, autogestión y vinculación con la Sociedad.

4.2.5 Visión

La Unidad Educativa San Carlos, será un modelo de excelencia académica, formadora de jóvenes intelectualmente competentes, que respondan los intereses de la sociedad; con un equipamiento científico, tecnológico, capacitando a todo el personal que conforma esta unidad educativa, con el fin de que nuestros egresados sean capaces de desempeñarse eficientemente en el ámbito nacional.

4.2.6 Misión

Nuestra institución forma bachilleres, con un alto conocimiento científico y tecnológico, preparados para ser emprendedores, críticos, reflexivos y competitivos; fundamentados en la práctica cotidiana de sus valores humanos y que se sientan comprometidos con el bien común.

4.2.7 Metas

Las metas planteadas para la Unidad Educativa San Carlos son las siguientes:

- Promover el desarrollo de las habilidades y destrezas en estudiantes de la institución con la integración de otras instituciones que permitan la recreación de los mismos.
- Desarrollar programas de capacitación continuamente para los docentes y puedan estar actualizados en las últimas tendencias educativas.
- Prestar apoyo especial a los estudiantes que andan en malos pasos para que salgan de ellos y sean personas de bien.
- Elevar la participación de los diferentes sectores sociales y su coordinación en proyectos educativos.

4.2.8 Valores

- **Libertad.-** Es el valor sublime de nuestra institución, llevándola a la práctica de manera asertiva, nos permite obrar de diferentes maneras. Haciéndonos responsables de nuestros actos. Se define como aquel valor que nos da sentido dentro de una colectividad; que nos permite decidir, escoger, pensar, actuar, participar, ser y hacer.
- **Compromiso.-** Lo cual se ve reflejado en el amor por una causa que nos compromete en su realización, poniendo todo nuestro esfuerzo sin necesidad de ser exigidos por alguien que no seamos nosotros mismos, habiendo todo por plena convicción.

- **El respeto.-** como aquel sentimiento que me lleva a reconocer la dignidad y los derechos de un ser y a dejar de creerse autosuficiente. Los diferentes miembros deben comunicarlo y demostrarlo en sus diferentes exposiciones ante sí mismo y ante los demás.
- **Responsabilidad.-** entendida esta como la necesidad de cumplir con los deberes y obligaciones de cada uno, y así sentirse bien con lo que hacen.
- **Participación.-** ser responsables de lo que dirijan o lideran cada persona, haciendo los trabajos conjuntamente y que se en beneficio de la institución y la sociedad.
- **Igualdad.-** Aunque todos sean diferentes, deben saber que tienen los mismos derechos, deberes y obligaciones que cumplir.

4.2.9 Análisis de la situación actual

Las ilustraciones que se especifican a continuación expresan en diferentes métodos para obtener datos realizando la entrevista, encuestas y observación, que fueron obtenidas de personas que se encuentran involucradas con la institución, por lo cual se elaboró una matriz FODA para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, contando con participantes que pertenecen a la institución, con la única finalidad de realizar un cuadro de la situación actual de la Unidad Educativa San Carlos, permitiendo obtener un diagnóstico preciso para tomar decisiones que permitan el mejoramiento de los servicios educativos.

4.2.10 Análisis interno y externo de la institución

Cuadro 21. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
✓ Institución financiada por el gobierno ✓ Buena Comunicación entre autoridades, docentes y alumnos. ✓ Calidad de docencia. ✓ Participación activa de los estudiantes.	✓ Trabajar coordinadamente entre autoridades, docentes y estudiantes ✓ Colación a los estudiantes ✓ Crecimiento a nivel estudiantil
DEBILIDADES	AMENAZAS
✓ Resistencia al cambio (clima laboral). ✓ Falta de capacitación en la parte administrativa, social y técnica. ✓ Carecen de incentivos Académicos ✓ Escasa Autogestión ✓ Continuidad en las capacitaciones ✓ Falta vinculación con la sociedad. ✓ Capacitaciones pedagógicas	✓ Que el gobierno no brinde el apoyo financiero que la institución requiere. ✓ Poca participación de los padres de familia en los talleres realizados. ✓ Pandillas formadas que se ponen cerca de la institución y dañan a los estudiantes. ✓ Poca colaboración de los padres de familia hacia los estudiantes.

Elaborado por: Autora

4.2.11 Soluciones y acciones a realizar

Mediante la propuesta de las acciones a realizar se puede identificar y dar soluciones a problemas que fueron detallados en el análisis FODA y resultados de las encuestas realizadas, de manera que fue enfocado en el plan estratégico para dar un correcto mejoramiento a los servicios educativos.

Con los resultados tabulados después de realizar la investigación, se logró determinar las cosas positivas y los problemas que existen en la Unidad Educativa San Carlos, las mismas que afectan para el correcto desempeño y la ejecución de sus actividades. Por tal motivo se consideró de vital importancia elaborar un plan estratégico que permita mejorar los servicios educativos de la institución, con autoridades, docentes y alumnos que se comprometan a cumplir con lo establecido por la misma.

De manera que las acciones a realizar están enfocadas para conseguir los objetivos establecidos de la iniciativa de elaborar un plan estratégico, se debe tener como prioridad alcanzar cada uno de ellos buscando los recursos técnicos, humanos y de operaciones necesarias para mejorar los servicios que brinda la institución educativa eficaz y notable.

Una vez obtenido el análisis FODA, se encontró que inmerso en las fortalezas, en la Unidad Educativa hay buena comunicación entre autoridades, docentes y alumnos la cual se debe mantener y estar comprometidos a los procesos de cambios para de esta manera convertir las debilidades en fortalezas. En el análisis de las debilidades está la falta de capacitación en la parte administrativa, social y técnica, escasa autogestión , así como la falta de vinculación con la sociedad, se debe trabajar para que ya no sean debilidades sino oportunidades que brinda la institución y tener calidad y excelencia en la institución.

Cuadro 22. Matriz de Operaciones de las estrategias

Estrategias	Acciones a realizar	Elemento	Encargado
Perfeccionar la organización interna de la Unidad Educativa San Carlos	Dar a conocer a través de socialización la visión, misión y objetivos de la Unidad Educativa San Carlos. Realizar y entregar las funciones de cada departamento y que esta sea muy claras y concisas. Establecer planes y actividades para docentes y estudiantes.	Elaborar el manual de funciones de la Unidad Educativa San Carlos. Crear la estructura organizacional de la Unidad Educativa San Carlos. Realizar reuniones mensuales de planificación de actividades.	Rectora de la Unidad Educativa San Carlos
Programas y actividades	Establecer programas de capacitaciones cada quimestre al personal que labora en la institución	Informe mensuales del desempeño de los docentes	Inspector General de la Unidad Educativa San Carlos
Trabajar en la Vinculación con la Sociedad	Buscar medios para realizar programas intercolegiales	Invitaciones a otras instituciones para que realicen juegos y participen con destrezas en cada una de la Unidad de Aprendizaje.	Psicóloga de la Unidad Educativa san Carlos

Elaborado por: Autora

Cuadro 23. Matriz de Operaciones para la planificación

Eventos	Propósitos/Acciones	Objetivo	Encargado
Programas y Capacitación	Realizar programas en los cuales se les de incentivos académicos a los docentes por el desempeño realizado. Equipo de trabajo para que capacite a los docentes de cada área. Dotar de implementos necesarios para realizar los programas de capacitaciones continuamente.	Atender las necesidades de los docentes para mejorar su desempeño y darles incentivos para que sientan que es valorado el amor que ponen al momento de educar a sus estudiantes.	Rectora y Vicerrectora de la Unidad Educativa San Carlos
Actividades	Socializar a la comunidad a través de invitaciones para que participen en talleres y casa abierta realizada por la institución. Invitar a otras instituciones para realizar juegos intercolegiales que permita la vinculación entre ellos. Buscar las herramientas necesarias para mantener las canchas en buen estado y se puedan recrear los estudiantes.	Mejorar la vinculación con la sociedad, gestionando actividades para que los estudiantes se puedan recrear y se sientan muy bien en la institución.	Inspectores de la Unidad Educativa San Carlos

Elaborado por: Autora

4.2.12 Ponderación del Plan Estratégico.

Para comprobar este análisis se realiza una ponderación del 1 al 10, conociendo el 10 como más alto y 1 el más bajo.

Cuadro 24. Plan estratégico con ponderación

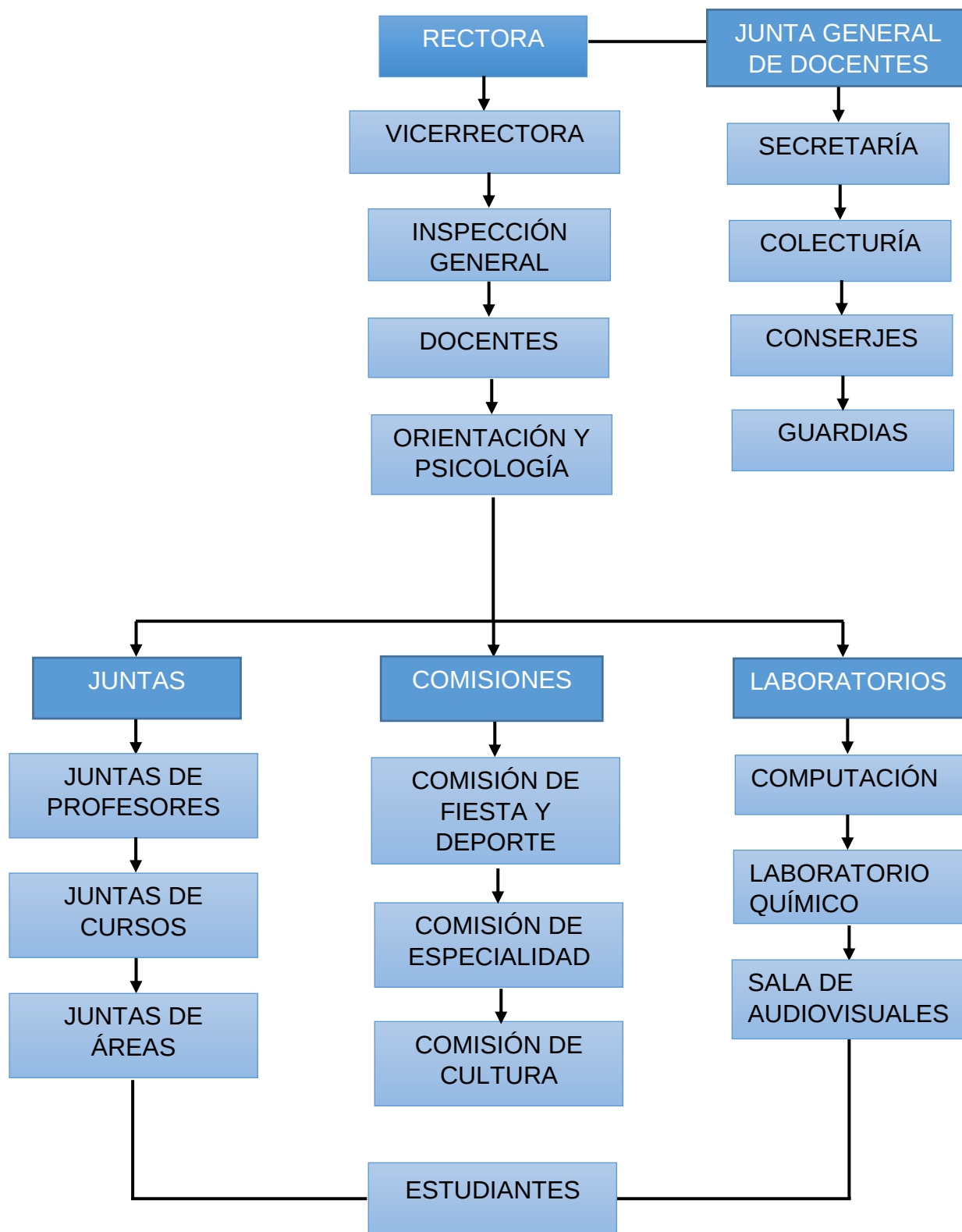
Destreza	Ponderación	Análisis
Estructura organizacional	10	De mucha importancia para la institución, gracias a que ayuda a mejorar las funciones de quienes la pertenecen a ella.
Capacitación a docentes	9	Es necesario brindar la capacitación actualización de los docentes en cada una de sus áreas para un mejor desempeño de los mismos.
Recursos económicos	8	En el ámbito financiero es importante contar con recursos para mejorar los lugares en donde puedan recrearse los estudiantes de la institución.
Incentivos Académicos	7	Los docentes son parte importante de toda institución, por lo cual es fundamental incentivarlos por su desempeño.
Vinculación con la Sociedad	8	Es de vital importancia que los estudiantes a más de ir a estudiar puedan formar parte de actividades y juegos recreativos con otras instituciones y la sociedad.

Elaborado por: Autora

Cuadro 25. Presupuesto para la implementación de programas para el mejoramiento de los servicios educativos de la Educativa San Carlos.

PROGRAMAS	PLANES/ ACTIVIDADES	COSTO ESTIMADO AÑO 2014 (USD)	APOORTE DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN (USD)	PROGRAMA GENERAL DEL PLAN (USD)				
				2014	2015	2016	2017	2018
Programas realizados a los docentes y estudiantes.	Ejecutar programas para incentivar el desempeño de los docentes.	2.000,00	2.000,00	2.200,00	2.420,00	2662,00	2.928,20	3.221,02
Capacitación para los colaboradores de la Unidad Educativa San Carlos.	Brindar constante capacitación para lograr mejor desempeño en los colaboradores de la Institución.	5.000,00	5.000,00	5.500,00	6.050,00	6.655,00	7.320,50	8.052,55
Actividades para los estudiantes.	Realizar actividades intercolegiales para la recreación y vinculación de los mismos.	3.500,00	3.500,00	3.850,00	4.235,00	4.658,50	5.124,34	5.636,78
Suma Total		10.500,00	10.500,00	11.550,00	12.705,00	13.975,50	15.373,04	16.910,35

4.2.13 Organigrama Funcional de la Institución



4.3 Discusión

En la presente investigación se planteó diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos, conocer la situación actual y las actividades, programas y servicio educativo que brinda la institución.

Entre los resultados obtenidos en la investigación se puede observar que existe resistencia al cambio, de manera que un alto porcentaje de docentes consideran que la institución no carece de un plan estratégico, existe buena comunicación entre autoridades, docentes y estudiantes, los cuales trabajan en conjunto al momento de realizar las actividades y cumplen con cada una de ellas, los estudiantes se sienten a gusto en la institución, participan de las actividades, sin embargo se deben realizar actividades de recreación, programas intercolegiales los cuales les permitan involucrarse con otras instituciones y mostrar cada una de sus habilidades y destrezas.

Plan Estratégico.- en la sociedad del XXI impera la planificación; prácticamente la totalidad de los aspectos de nuestras vidas están planificados. Planificamos nuestro futuro cuando somos jóvenes, planificamos nuestra carrera profesional, planificamos la educación de nuestros hijos antes que nazcan, etc. En la vida personal como en el mundo de los negocios cualquier ausencia de planificación puede conducirse irremediablemente al caos y al fracaso. **(Martinez D & Milla A, 2012)**

La ausencia del plan estratégico afecta en gran parte al mejoramiento de los servicios educativos, de manera que se encontrarán plasmados los planes de acción para una buena planificación de actividades y programas que se realizan y se pueda ir mejorando cada año para cumplir con las metas de la Unidad Educativa.

Servicio.- es la actividad económica agrupada como terciaria, que consiste en la prestación de un bien intangible. Comprende: administración, comercio, transporte y telecomunicaciones, comercio, hotelería, gastronomía, servicios financieros, inmobiliarios y educación. La responsabilidad del prestador del servicio está en poner su dedicación y esmero para llegar al fin,

que es la satisfacción del cliente. Los servicios pueden comprenderse dentro del sector público o privado. En general los servicios públicos esenciales están a cargo de empresas del estado, o privadas o con control estatal. **(economiaservicio, 2014)**

El poco interés por realizar actividades y programas perturba la buena imagen de la institución, de modo que el buen servicio atrae la atención de los estudiantes para que se sientan satisfechos con el trabajo de la institución y permite un buen desenvolvimiento de los mismos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez recopilada la información de la investigación se procede a concluir de la siguiente manera:

Se realizó la matriz FODA, la cual permitió conocer aspectos negativos y positivos de la situación actual de la Unidad Educativa San Carlos, permitiendo evidenciar fortalezas y oportunidades que permiten que esta institución se mantenga y tratar de contrarrestar las debilidades y amenazas que se presentan en cada momento.

Se analizaron los programas y actividades que brinda la Unidad Educativa San Carlos, como capacitaciones, actividades recreativas, destrezas y habilidades de los estudiantes los cuales permiten el desenvolvimiento de los mismos, brindando excelente calidad y servicio educativo.

Se elaboró el plan estratégico para la Unidad Educativa San Carlos, que se utilizará como modelo para el mejoramiento de los servicios educativos. Se constituyó la misión, visión, metas, valores, análisis interno y externo, soluciones y acciones a realizar, ponderación del plan estratégico y organigrama funcional de la institución, los cuáles ayudarán a tener un enfoque más claro y a perfeccionar a la calidad educativa.

5.2 Recomendaciones

Después de realizar las conclusiones se procede a elaborar las siguientes recomendaciones:

Analizar periódicamente la situación de la institución, con el propósito de evitar inconvenientes que puedan afectar el cumplimiento de las metas y objetivos para el mejoramiento de los servicios educativos.

Realizar programas de capacitación continuamente para los docentes en las diferentes áreas, y que las actividades sean perennes para la recreación de los estudiantes e incentivar a los docentes reconociendo su desempeño realizado, con el fin de alcanzar los logros planteados por la Unidad Educativa.

Implementar el nuevo plan estratégico y revisarlo constantemente para aprovechar conocimientos actualizados que permitan tener un mejoramiento eficaz y eficiente en la institución y contribuir al buen desempeño de los estudiantes aplicando técnicas de aprendizaje-enseñanza.

CAPITULO VI.

BIBLIOGRAFIA

6.1 Bibliografía

Barriento, Agüero. (2009). *Dirección y Control*. El Cid.

Canora, Fernando. (2009). *Administración* (Primera ed.). Mexico: El Cid.

Cañabate, Antonio. (2010). *Toma de decisiones: análisis y entorno organizativo*. Mexico: Copyright.

Correa, Fernando. (2009). *Administración*. El Cid.

Delgado, Hector. (2011). *Administración estratégica un enfoque metodológico* (Primera ed.). Mexico.

Dess, Eisner. (2011). *Administración estratégica textos y casos* (Primera ed.). Mexico: McGrawHill.

Evoli, Jeffte. (2009). *Planeación Estratégica* (Primera ed.). Mexico: El Cid.

Gallardo, José. (2012). *Administración estratégica de la visión a la ejecución* (Primera ed.). Mexico: Alfaomenga.

Martínez, Daniel., & Milla, Artemio. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral* (Primera ed.). España: Diaz de Santos.

Membrado, Joaquin. (2013). *Metodología avanzada para la planificación y mejora: planificación estratégica, BSC/ autoevaluación EFQM* (Primera ed.). Madrid: Diaz de Santos.

Navajo, Pablo. (2011). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: guía participativa basada en valores* (Primera ed.). Madrid-España: Narcea.

Olmos, Jorge. (2009). *Tu potencial emprendedor* (Primera ed.). México: Perarson.

Prieto, Jorge. (2012). *Gestión estratégicaa organizacional* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe.

Robbins, Sthephen., & Coulter, Mary. (2010). *Administración* (Octava ed.). Mexico: Pearson.

Thompson, Gramble. (2012). *Administración estratégica Teoría y Casos* (Décima Octava ed.). Mexico: McGrawHill.

Vargas, Martha., & Vega, Luzangela. (2011). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe.

6.2 Linkografía

- asambleanacional. (20 de Octubre de 2008). *asambleea nacional*. Obtenido de asamblea nacional: http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- conceptoservicio. (2014). *deconceptos.com*. Obtenido de deconceptos.com: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/servicio>
- Educación, M. d. (Agosto de 2011). Obtenido de <http://www.mejujuy.gov.ar/download/glosario.pdf>
- matrizfoda. (2011). *matriz foda*. Obtenido de matriz foda: <http://www.matrizfoda.com/>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida a la rectora de la Unidad Educativa San Carlos.

Con la finalidad de identificar deficiencias y mejorar los servicios educativos tanto académica como administrativa en su beneficio, solicitamos favor responder las siguientes preguntas.

Muy gentil por su tiempo.

1. ¿Posee actualmente La Unidad Educativa “San Carlos” un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos?
2. ¿Cree usted que es necesario la elaboración de un Plan Estratégico para el mejoramiento de los servicios educativos?
3. ¿Cuáles son las causas que han provocado la carencia de un Plan Estratégico en la Unidad Educativa “San Carlos”?
4. ¿Qué opciones piensa usted que son las desventajas al no contar con un Plan Estratégico?
5. ¿Cuáles cree que son las fortalezas y debilidades que tiene la Unidad Educativa “San Carlos”?
6. ¿Conoce usted las amenazas y oportunidades que asechan a la Unidad Educativa “San Carlos”?

7. ¿Conociendo la situación actual de la Unidad Educativa “San Carlos” que recomendaría para el mejoramiento y que se implemente en el Plan Estratégico?
8. ¿La Unidad Educativa “San Carlos” tiene actualmente identificada la misión, visión y objetivos estratégicos?
9. ¿Se capacita periódicamente a los docentes que laboran en la institución?
10. ¿Trabajan conjuntamente con los docentes para planificar las actividades?

Anexo 2. Cuestionario para ser aplicado a los docentes de la institución.

Con la finalidad de identificar deficiencias y mejorar los servicios educativos tanto académica como administrativa en su beneficio, solicitamos favor responder las siguientes preguntas.

Muy gentil por su tiempo.

1. ¿Considera usted que la institución carece de un plan estratégico?

Si ☐

No ☐

2. ¿Cree usted que la planificación estratégica ayudaría a mejorar los servicios educativos?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Ni de acuerdo, ni desacuerdo ☐

3. ¿En el trayecto laboral de la institución como podría considerar el desempeño realizado?

Eficiente ☐

Deficiente ☐

Limitado ☐

4. ¿Las autoridades para realizar el plan de trabajo cuentan con su apoyo?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

5. ¿Considera usted que las actitudes negativas influyen en el comportamiento de los estudiantes?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ☐

6. ¿La capacitación que recibió en su área por parte de la institución fue hace?

- Un mes ☐
- Tres meses ☐
- Seis meses ☐
- Nunca ☐

7. ¿Qué tipo de comunicación se establece entre el personal docente, administrativo y estudiantil?

- Abierta ☐
- Cerrada ☐
- Limitada ☐

8. ¿Durante el tiempo laborando en esta institución, como considera su desempeño realizado?

- Eficiente ☐
- Deficiente ☐
- Limitado ☐

9. ¿Se cumplen con las actividades establecidas de acuerdo al pensum académico?

- Si ☐
- No ☐

10. ¿Participaría en la elaboración de un Plan Estratégico?

- Si ☐
- No ☐

Anexo 3. Cuestionario para ser aplicado a estudiantes de la institución.

Con la finalidad de identificar deficiencias y mejorar los servicios educativos tanto académica como administrativa en su beneficio, solicitamos favor responder las siguientes preguntas.

Muy gentil por su tiempo.

1. ¿Que lo motivó ingresar a esta institución educativa?

- Cercanía a su casa ☐
- Infraestructura ☐
- Especialidad ☐
- Calidad de educación ☐

2. ¿Las aulas donde usted recibe clases son?

- Muy Confortables ☐
- Confortables ☐
- Incomodas ☐

3. ¿Está de acuerdo con el horario de clases?

- De acuerdo ☐
- En desacuerdo ☐
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo ☐

4. ¿Las clases que imparten los maestros son?

- Muy Comprensibles ☐
- Comprensibles ☐
- Incomprensibles ☐

5. ¿Los programas realizados por la institución son?

- Muy Frecuente ☐
- Frecuente ☐
- Casi nunca ☐

6. ¿Su participación en las diversas actividades programadas por la institución es?

Siempre ☐

A veces ☐

Nunca ☐

7. ¿Qué tipo de comunicación se establece entre el personal administrativo, Docente y Estudiante?

Abierta ☐

Cerrada ☐

Limitada ☐

8. ¿Sabe usted que es un plan estratégico?

Si ☐

No ☐

9. Entre las expectativas de un plan estratégico, ¿Cuál considera usted que debería tener mayor énfasis?

Educación ☐

Ambiente económico ☐

Ambiente Social ☐

10. ¿Participaría en la elaboración de un plan estratégico?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

Ni de acuerdo, ni desacuerdo ☐