

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Tesis

**Propuesta de un plan estratégico para mejorar la
gestión administrativa de una institución
educativa básica regular de la ciudad Arequipa,
2022**

Karen Fernanda Flores Chura
Silvia Esther Zapata Marquez

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero Industrial

Arequipa, 2023

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Felipe Néstor Gutarra Meza
Decano de la Facultad de Ingeniería

DE : Julio Efraín Postigo Zumarán
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 12 de Octubre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BÁSICA REGULAR DE LA CIUDAD AREQUIPA, 2022", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) KAREN FERNANDA FLORES CHURA y SILVIA ESTHER ZAPATA MARQUEZ, de la E.A.P. de Ingeniería Industrial; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 0) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

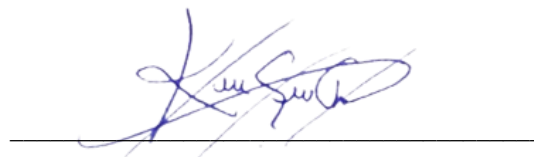
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Fernanda Flores Chura, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 70262381, de la E.A.P. de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BÁSICA REGULAR DE LA CIUDAD AREQUIPA, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

10 de Octubre de 2023.



Karen Fernanda Flores Chura

DNI. No. 70262381

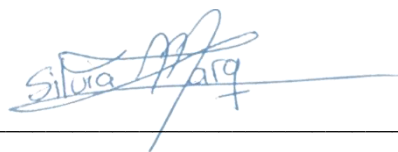
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Esther Zapata Marquez, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73357854, de la E.A.P. de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

5. La tesis titulada: "PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BÁSICA REGULAR DE LA CIUDAD AREQUIPA, 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial.
6. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
7. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
8. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

10 de Octubre de 2023.



Silvia Esther Zapata Marquez

DNI. No. 73357854

PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA BÁSICA REGULAR DE LA CIUDAD AREQUIPA, 2022

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
2	hdl.handle.net Internet Source	2%
3	repositorio.ucsp.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.continental.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.udl.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	<1%
7	revistas.unjbg.edu.pe Internet Source	<1%
8	www.peru-retail.com Internet Source	<1%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

9	Student Paper	<1 %
10	repositorio.utc.edu.ec Internet Source	<1 %
11	Submitted to Universidad Continental Student Paper	<1 %
12	dspace.esPOCH.edu.ec Internet Source	<1 %
13	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Student Paper	<1 %
15	repositorio.upnfm.edu.hn Internet Source	<1 %
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Student Paper	<1 %
17	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
18	repositorio.une.edu.pe Internet Source	<1 %
19	tesis.pucp.edu.pe Internet Source	<1 %
20	tesis.ucsm.edu.pe Internet Source	<1 %

<1 %

21

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Student Paper

<1 %

22

Submitted to Universidad Manuela Beltrán

Student Paper

<1 %

23

repositorio.unesum.edu.ec

Internet Source

<1 %

24

repositorio.unan.edu.ni

Internet Source

<1 %

25

upc.aws.openrepository.com

Internet Source

<1 %

26

1library.co

Internet Source

<1 %

27

repositorio.ulima.edu.pe

Internet Source

<1 %

28

Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO

Student Paper

<1 %

29

Submitted to consultoriadeserviciosformativos

Student Paper

<1 %

30

Submitted to Institución Universitaria Digital de Antioquia

<1 %

31 lacamara.pe
Internet Source <1 %

32 ri.ues.edu.sv
Internet Source <1 %

33 Submitted to Universidad San Marcos
Student Paper <1 %

34 bibliotecadigital.univalle.edu.co
Internet Source <1 %

35 repositorio.esan.edu.pe
Internet Source <1 %

36 tesis.ipn.mx
Internet Source <1 %

37 Submitted to Universidad Abierta para
Adultos
Student Paper <1 %

38 Submitted to Universidad Americana
Student Paper <1 %

39 repositorio.unac.edu.pe
Internet Source <1 %

40 dspace.utb.edu.ec
Internet Source <1 %

41 repositorio.ucsg.edu.ec
Internet Source <1 %

42	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	<1 %
43	Submitted to Universidad Alas Peruanas Student Paper	<1 %
44	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	<1 %
45	repositorio.espam.edu.ec Internet Source	<1 %
46	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Student Paper	<1 %
47	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Student Paper	<1 %
48	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	<1 %
49	Submitted to uniminuto Student Paper	<1 %
50	Lina María Murillo Pérez. "El emprendimiento social como motor de desarrollo sostenible: propuesta de un modelo para fortalecer la gestión del impacto social en los grupos de interés", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publication	<1 %

51

Submitted to National University College -
Online

Student Paper

<1 %

52

repositorio.unp.edu.pe

Internet Source

<1 %

53

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Student Paper

<1 %

54

repositorio.uss.edu.pe

Internet Source

<1 %

55

repositorio.unfv.edu.pe

Internet Source

<1 %

56

"En búsqueda de un desarrollo integral: 20
ensayos en torno al Perú del Bicentenario",
Universidad del Pacifico, 2021

Publication

<1 %

57

Submitted to Universidad EAN

Student Paper

<1 %

58

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Student Paper

<1 %

59

Submitted to Universidad de San Martín de
Porres

Student Paper

<1 %

60

acvenisproh.com

Internet Source

<1 %

61	documentop.com Internet Source	<1 %
62	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publication	<1 %
63	Submitted to Universidad Señor de Sipan Student Paper	<1 %
64	Submitted to University of the Andes Student Paper	<1 %
65	m.moam.info Internet Source	<1 %
66	repositorio.upse.edu.ec Internet Source	<1 %
67	Submitted to tarapoto Student Paper	<1 %
68	Cesar Loo Gil. "Factibilidad de un laboratorio de criogenización de células madre de cordón umbilical", tecnoHumanismo, 2021 Publication	<1 %
69	repositorio.ulc.edu.pe Internet Source	<1 %
70	repository.ucc.edu.co Internet Source	<1 %

71	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	<1 %
72	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
73	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Student Paper	<1 %
74	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Student Paper	<1 %
75	core.ac.uk Internet Source	<1 %
76	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publication	<1 %
77	Submitted to Barcelona School of Management Student Paper	<1 %
78	Submitted to Universidad de las Islas Baleares Student Paper	<1 %
79	Submitted to espam Student Paper	<1 %
80	Submitted to CEIPA Fundación Universitaria CEIPA Student Paper	<1 %

81

Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB

Student Paper

<1 %

82

docplayer.es

Internet Source

<1 %

83

Cristhian Nicolás Aldana Yarlequé, Lucio Leo Verastegui Huanca. "Soporte tecnológico de clase mundial en las universidades peruanas para procesos de gestión", Quipukamayoc, 2019

Publication

<1 %

84

Mario Salomón-Sirolesi, Joaquín Farinós-Dasí. "A New Water Governance Model Aimed at Supply-Demand Management for Irrigation and Land Development in the Mendoza River Basin, Argentina", Water, 2019

Publication

<1 %

85

ANDRADE CAYCHO EDGAR. "EIA-SD del Proyecto Infraestructura de Disposición Final de Residuos Sólidos No Municipales y Municipales Yacucatina - San Martín-IGA0000038", R.D. N° 1485-2015/DEPA/DIGESA/SA, 2020

Publication

<1 %

86

Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador

Student Paper

<1 %

87	Hector Peralta Loayza. "Diseño e implementación del cuadro de mando integral (CMI) para mejorar la gestión empresarial en una empresa de fabricación de tintas para el sector gráfico ubicada en la ciudad de Lima", Industrial Data, 2021	<1 %
Publication		
88	Joaquín Sánchez Planelles. "Measuring the Success of New Business Models with an Environmental Perspective: from the Circular Economy to Servitisation", Universitat Politecnica de Valencia, 2022	<1 %
Publication		
89	dspace.unach.edu.ec	<1 %
Internet Source		
90	rein.umcc.cu	<1 %
Internet Source		
91	repositorio.upch.edu.pe	<1 %
Internet Source		
92	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
Internet Source		
93	www.theibfr.com	<1 %
Internet Source		
94	Carlos Ripoll Soler. "Modelos de fusión de instituciones de educación superior en Europa: estudio comparativo de la fase post-	<1 %

95

El Colegio De San Luis. "Texto Completo del No.16 - Revista de El Colegio de San Luis Nueva Época", Revista de El Colegio de San Luis, 2018

Publication

<1 %

96

Jano Ramos-Diaz, Claudia Guevara-Cordero, Orsolya Kiraly, Zsolt Demetrovics, Mark D. Griffiths. "Excessive gaming and internet use: Preliminary results with anxiety and depression among highly engaged Peruvian gamers", 2018 IEEE XXV International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing (INTERCON), 2018

Publication

<1 %

97

Lourdes Marivel Llamosas Flores, Luz Lisnet Llamosas Flores, Vilma Rosario Espinoza Jorge, Segundo Eloy Soto Abanto. "Gestión administrativa escolar: Predictor de satisfacción en los padres de familia de una institución educativa gubernamental", Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde America Latina, 2023

Publication

<1 %

98	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Student Paper	<1 %
99	cuaieed.unam.mx Internet Source	<1 %
100	educas.com.pe Internet Source	<1 %
101	es.scribd.com Internet Source	<1 %
102	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	<1 %
103	repositorio.ug.edu.ec Internet Source	<1 %
104	repositorio.usmp.edu.pe Internet Source	<1 %
105	Submitted to uarm Student Paper	<1 %
106	"HCI International 2022 – Late Breaking Posters", Springer Science and Business Media LLC, 2022 Publication	<1 %
107	Ximena Roncal Vattuone. "América Latina después del 2020", High Rate Consulting Publications, 2020 Publication	<1 %

108

moam.info

Internet Source

<1 %

109

renatamoncini.blogspot.com

Internet Source

<1 %

110

"Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances", Springer Science and Business Media LLC, 2021

Publication

<1 %

111

"Technology, Sustainability and Educational Innovation (TSIE)", Springer Science and Business Media LLC, 2020

Publication

<1 %

112

Silvia Ubillos, Eider Goiburu, Alicia Puente, Juan-Pablo Pizarro. "Adaptation and validation of the Double Standard Scale in Basque adolescents / Adaptación y validación de la Escala de Doble Estándar en adolescentes vascas-os", Revista de Psicología Social, 2016

Publication

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

ÍNDICE

ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Planteamiento y formulación del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación e importancia.....	3
1.4.1 Justificación.....	3
1.4.2 Importancia de la investigación	5
1.5 Delimitación de la investigación	6
1.5.1 Delimitación espacial.....	6
1.5.2 Delimitación temporal.....	6
1.5.3 Delimitación social.....	6
1.5.4 Delimitación conceptual.....	6
1.6 Viabilidad de la investigación.....	6
1.7 Hipótesis de la investigación.....	6
1.8 Variables e indicadores	6
1.8.1 Variable independiente.....	7
1.8.2 Variable dependiente	7
1.9 Operacionalización de variables	7
CAPÍTULO II.....	8

MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes del problema	8
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales	10
2.1.3 Antecedentes locales	11
2.2 Bases teóricas	13
2.2.1 Gestión administrativa.....	13
2.2.2 Propuesta de plan estratégico	19
2.2.3 Planificación estratégica.....	22
2.2.4 La visión	23
2.2.5 La misión.....	24
2.2.6 Valores.....	25
2.2.7 Objetivos estratégicos	27
2.2.8 Las cinco fuerzas competitivas de Porter	28
2.2.9 Análisis PESTEL	30
2.2.10 Modelo AMOFHIT	33
2.2.11 Análisis FODA.....	34
2.2.12 Cadena de valor.....	36
2.2.13 Matriz de Evaluación de Factores Externos (Matriz EFE).....	37
2.2.14 Matriz de Evaluación de Factores Internos (Matriz EFI)	39
2.2.15 Matriz de perfil de competitividad	40
2.2.16 Mapa estratégico.....	41
2.2.17 Cuadro de mando integral	42
2.2.18 Matriz interna externa (MIE)	44
2.2.19 Matriz de Boston Consulting Group (BCG)	45
2.2.20 Matriz Gran Estrategia (MGE)	47
2.2.21 Modelo Business Model Canva	48
2.2.22 Matriz de interés de la organización	50
2.3 Definición de términos básicos	51
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA.....	53
3.1 Método y alcance de la investigación	53
3.1.1 Método de investigación.....	53
3.1.2 Alcance de la investigación	54

3.2	Diseño de la investigación	54
3.3	Población y muestra	54
3.3.1	Población	54
3.3.2	Muestra	54
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
CAPÍTULO IV		58
DIAGNÓSTICO Y RESULTADO.....		58
4.1	Diagnóstico situacional	58
4.1.1	Reseña histórica.....	58
4.1.2	Misión, visión y valores institucionales	59
4.1.3	Organigrama de la empresa.....	60
4.2	Análisis Externo.....	61
4.2.1	Matriz EFE	61
4.2.2	Las 5 fuerzas de Porter	62
4.2.3	Análisis PESTEL	63
4.2.4	Matriz de perfil de Competitividad	78
4.3	Análisis interno	79
4.3.1	Cadena de valor.....	79
4.3.2	FODA.....	80
4.3.3	Matriz EFI.....	80
4.3.4	AMOFHIT	81
4.4	Procesos Estratégicos	87
4.4.1	Matriz interna externa (MIE)	87
4.4.2	Matriz de Boston Consulting Group (BCG).....	88
4.4.3	Matriz gran estrategia (MGE)	91
4.5	Resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes, padres de familia y personal administrativo del Colegio Orleans Goleman	92
4.5.1	Cuestionario aplicado a los estudiantes	92
4.5.2	Cuestionario aplicado a los padres de familia.....	98
4.5.3	Cuestionario aplicado a docentes.....	101
4.5.4	Cuestionario aplicado al personal administrativo.....	104
4.6	Resultado de la entrevista aplicada a unos de los socios que se desempeña con el cargo de director administrativo.....	107
4.7	Diagrama Ishikawa	111
4.8	Diagrama de Pareto.....	112

CAPÍTULO V	116
PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO	116
5.1 Misión y visión	116
5.1.1 Misión.....	116
5.1.2 Misión.....	116
5.2 Organigrama.....	117
5.3 Modelo Business Model Canvas.....	119
5.4 Matriz FODA.....	119
5.5 Intereses de la organización y objetivos estratégicos a largo plazo	121
5.5.1 Matriz de intereses de la organización	121
5.5.2 Formulación de objetivos estratégicos.....	121
5.6 Cuadro de Mando Integral	124
5.7 Mapa estratégico	125
5.8 Cuadro de desarrollo de la propuesta del plan estratégico	126
5.9 Presupuesto para la propuesta del plan estratégico	133
CONCLUSIONES	144
RECOMENDACIONES.....	145
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	146
ANEXOS.....	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	7
Tabla 2. Técnicas e instrumentos	57
Tabla 3. Factores externos claves.	61
Tabla 4. Matriz de perfil de Competitividad respecto al Colegio Orleans Goleman. ..	78
Tabla 5. Factores Internos claves.	81
Tabla 6. Flujo de caja e ingresos y egresos histórico 2019 – 2022.	84
Tabla 7. Costos y gastos del servicio educativo.....	85
Tabla 8. Flujo de caja e ingresos y egresos histórico 2019 – 2022.	86
Tabla 9. Tasa de crecimiento de los diferentes niveles.	89
Tabla 10. Comparación de la institución con los 2 mayores competidores.....	90
Tabla 11. Participación relativa para el nivel inicial, primaria y secundaria.....	90
Tabla 11. Análisis de diagrama de Pareto respecto a las incidencias en la gestión administrativa.....	112
Tabla 13. Matriz de intereses del colegio Orleans Goleman.	121
Tabla 14. Cuadro de mando integral del colegio Orleans Goleman.	124
Tabla 15. Desarrollo de los objetivos estratégicos.	126
Tabla 16. Costos de inversión para la propuesta de plan estratégico.	133
Tabla 17. Análisis de los activos fijos y su depreciación.	134
Tabla 18. Servicio de la deuda adquisición local institucional.	135
Tabla 18. Costos y gastos del servicio educativo 2023 – 2032 en el colegio Orleans Goleman.....	136
Tabla 20. Total de ingresos y egresos 2023 – 2032.....	138
Tabla 21. Flujo de caja económico ingresos y egresos 2023 - 2032.	139
Tabla 22. Flujo de caja financiero ingresos y egresos 2023 – 2032.	141
Tabla 23. Tabla comparativa de indicadores históricos con los de las mejoras propuestas.....	143

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios de la gestión administrativa.	14
Figura 2. Funciones fundamentales de la gestión administrativa.	15
Figura 3. Funciones fundamentales de la gestión administrativa.	16
Figura 4. Elementos de Información.	17
Figura 5. Recursos organizacionales.	18
Figura 6. Proceso del desarrollo organizacional.....	19
Figura 7. ¿Cómo definir la dirección estratégica de una empresa?.....	20
Figura 8. Elementos que se deben tomar en cuenta al redactar en análisis situacional.	21
Figura 9. Inicio de la planeación estratégica.	23
Figura 10. Características de la visión.	24
Figura 11. Una empresa que se basa en su misión..	25
Figura 12. Tipos de Objetivos Estratégicos.....	27
Figura 13. Las 5 fuerzas de Porter.....	28
Figura 14. Análisis PESTEL.....	30
Figura 15. Beneficio del uso del análisis PESTEL.....	31
Figura 16. Análisis interno AMOFHIT.....	34
Figura 17. ¿Cuándo realizar el análisis FODA?.	35
Figura 18. Diagnóstico estratégico.....	36
Figura 19. Cadena de valor de M. Porter	36
Figura 20. ¿Cómo incluir la cadena de valor en tu negocio?.....	37
Figura 21. Calificación asignada en la matriz de evaluación de factores externos (EFE).	38
Figura 22. Pasos para realizar la matriz de evaluación de factores internos (EFI). ...	39
Figura 23. Beneficios de la matriz del perfil competitivo (MPC).....	41
Figura 24. Mapa estratégico.	42

Figura 25. Características fundamentales de los cuadros de mando	43
Figura 26. Representación gráfica de la Estrategia de Gestión Administrativa.....	44
Figura 27. Matriz interna externa (MIE).....	45
Figura 28. La matriz BCG..	47
Figura 29. Matriz de la Gran Estrategia (MGE).	48
Figura 30. Para qué sirve el Business Model Canvas o Canvas de modelo de negocio.	49
Figura 31. Modelo Business Model canvas.....	49
Figura 32. Matriz del interés organizacional.....	50
Figura 33. Organigrama de la Institución.	60
Figura 34. Las 5 fuerzas de Porter del Colegio Orleans Goleman.....	62
Figura 35. En el 2022 la economía peruana crecerá 3,3%.....	65
Figura 36. Inflación de septiembre 2022 por ciudades.	66
Figura 37. Ingresos y gastos mensuales promedio, en Arequipa.	68
Figura 38. Porcentajes de hogares con ingresos por actividades independientes del hogar, en Arequipa.	68
Figura 39. Ingreso promedio de hogares con ingresos por actividades independientes del hogar.....	69
Figura 40. Porcentajes de hogares con ingresos por actividades dependientes del hogar, en Arequipa	69
Figura 41. Ingreso promedio de hogares con ingresos por actividades dependientes del hogar.....	70
Figura 42. Distribución socioeconómica de los hogares.....	70
Figura 43. Aavances y retos del Perú en ciencia y tecnología para integrarse a la OCDE.....	72
Figura 44. Personas que usan internet en Arequipa.	73
Figura 45. Evolución de compras online dependiendo el método de pago.....	74
Figura 46. Consolidado de la Matriz MPC.....	78
Figura 47. Cadena de valor del Colegio Orleans Goleman	79

Figura 48. Análisis FODA del colegio Orleans Goleman.	80
Figura 49. Publicidad de Marketing del colegio. T.....	82
Figura 50. Campeonato de Futsal.....	83
Figura 51. Matriz interna externa de la I.E.P. Orleans Goleman.	88
Figura 52. Matriz BCG del colegio Orleans Goleman según sus niveles de educación.	91
Figura 53. Matriz gran estrategia del colegio Orleans Goleman.....	92
Figura 54. Cuestionario aplicado a los estudiantes de 4to A de secundaria.	93
Figura 55. Cuestionario aplicado a los estudiantes de 4to B de secundaria.	94
Figura 56. Cuestionario aplicado a los estudiantes de 5to A de secundaria.	95
Figura 57. Cuestionario aplicado a los estudiantes de 5to B de secundaria.	96
Figura 58. Consolidado de cuestionario aplicado a estudiantes de 4to y 5to de secundaria.....	97
Figura 59. Cuestionario aplicado a padres de familia.....	98
Figura 60. Consolidado de cuestionario aplicado a padres de familia.	100
Figura 61. Cuestionario aplicado a docentes.	101
Figura 62. Consolidado de cuestionario aplicado a docentes.....	103
Figura 63. Cuestionario aplicado al personal administrativo.....	104
Figura 64. Consolidado de cuestionario aplicado al personal administrativo.	106
Figura 65. Diagrama Ishikawa respecto a la gestión administrativa deficiente en la insitución.....	111
Figura 66. Diagrama de Pareto respecto a la gestión administrativa regular en la insitución.....	114
Figura 67. Propuesta de Organigrama de funciones.....	118
Figura 68. Propuesta modelo Business Model Canvas del colegio Orleans Goleman	119
Figura 69. Matriz FODA del colegio Orleans Goleman.....	120
Figura 70. Mapa estratégico del colegio Orleans Goleman.....	125

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo elaborar una propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa en una institución educativa básica regular de la ciudad de Arequipa, 2022.

La investigación planteó como hipótesis que la gestión administrativa actual en una institución educativa básica regular es deficiente, por lo que es factible proponer un plan estratégico.

La metodología utilizada fue el proceso hipotético-deductivo, ya que se buscó verificar la hipótesis planteada por la investigación. El alcance de la investigación fue descriptivo propositivo, el diseño de la investigación fue no experimental y la investigación fue de corte transeccional o transversal descriptivo. En este mismo sentido, la muestra para los padres de familia fue probabilístico estratificado conformado por 13 padres de familia en el nivel inicial, 64 en el nivel primario y 109 en el nivel secundaria; para los estudiantes fue no probabilístico intencional conformada por alumnos de 4to y 5to de secundaria, ya que estos están próximos a egresar y graduarse, en 4to de secundaria en las diferentes secciones hay 50 alumnos y en 5to 65 alumnos respectivamente, dando un total de 115 alumnos, por lo que la encuesta fue dirigida a esta cantidad de estudiantes; en el caso de los docentes, fue un muestreo no probabilístico intencional y participaron 12 en la aplicación del cuestionario; asimismo, para el personal administrativo se aplicó un muestreo no probabilístico de corte censal con la participación de los 5 administrativos.

Los resultados obtenidos del diagnóstico en base a la entrevista, cuestionarios aplicados de acuerdo a diferentes elementos que conlleva la gestión administrativa y métodos para el análisis interno y externo, fueron que la institución tiene diversas falencias a mejorar por lo que se planteó una propuesta de un plan estratégico.

Con la propuesta del plan estratégico se buscó mejorar estos aspectos en base a la generación de objetivos estratégicos alineados a la visión de la empresa y sus intereses organizacionales.

Se concluyó con la entrevista y los cuestionarios aplicados que la gestión administrativa actual, es regular, por ello fue factible realizar la propuesta de un plan estratégico para mejorar dicha gestión.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, métodos de Ingeniería Industrial, objetivos estratégicos, análisis interno, análisis externo.

ABSTRACT

The objective of this research work was to prepare a proposal for a strategic plan to improve administrative management in a regular basic educational institution in the city of Arequipa, 2022.

The research hypothesized that the current administrative management in a regular basic educational institution is deficient, so it is feasible to propose a strategic plan.

The methodology used was the hypothetical-deductive process, since it sought to verify the hypothesis raised by the research. The scope of the research was propositional descriptive, the research design was non-experimental and the research was transversal or descriptive cross-sectional. In this same sense, the sample for parents was a stratified probabilistic sample made up of 13 parents at the initial level, 64 at the primary level and 109 at the secondary level; For the students, it was intentional non-probabilistic, made up of students from the 4th and 5th grades of secondary school, since they are close to graduating, in the 4th grade of secondary school in the different sections there are 50 students and in the 5th grade there are 65 students respectively, giving a total of 115 students, so the survey was directed to this number of students; In the case of teachers, it was an intentional non-probabilistic sampling and 12 participated in the application of the questionnaire; Likewise, for the administrative staff, a non-probabilistic census-based sampling was applied with the participation of the 5 administrative staff.

The results obtained from the diagnosis based on the interview, questionnaires applied according to different elements that administrative management entails and methods for internal and external analysis, were that the institution has various shortcomings to improve, so a proposal for a Strategic plan.

With the proposal of the strategic plan, we sought to improve these aspects based on the generation of strategic objectives aligned with the vision of the company and its organizational interests.

It was concluded with the interview and the questionnaires applied that the current administrative management is regular, therefore it was feasible to propose a strategic plan to improve said management.

Keywords: Strategic planning, Industrial Engineering methods, strategic objectives, internal analysis, external analysis.