



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA EL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO ALFA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA
SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIDO 2021-2025”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

DAYANA LIZBETH ORTEGA ALMEIDA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA EL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO ALFA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA
SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIDO 2021-2025”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: DAYANA LIZBETH ORTEGA ALMEIDA

DIRECTOR: ING. WILLIAM PATRICIO CEVALLOS SILVIA

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Dayana Lizbeth Ortega Almeida

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Dayana Lizbeth Ortega Almeida, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

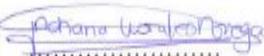
Riobamba, 14 de Octubre del 2022



Dayana Lizbeth Ortega Almeida
C.I: 180554316-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA EL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIDO 2021-2025**”, realizado por la señorita: **DAYANA LIZBETH ORTEGA ALMEIDA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Edgar Segundo Montoya Zúñiga PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022- 10-14
Ing. William Patricio Cevallos Silvia DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022- 10-14
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022- 10-14

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado primero a Dios y a la Virgencita por darme salud y guiarme para culminar mis estudios. A mis padres Gonzalo Ortega y Normal Almeida y a mi hermano Daniel Ortega, quienes fueron mi motor y motivación diaria durante mi trayectoria estudiantil, también a mis abuelitas Rosa Núñez y Rosa Ortega quienes siempre me regalaron su bendición y apoyo incondicional y a 3 ángeles que me cuidan desde el cielo a mis dos abuelitos Joel Almeida, Juan Ortega y a una excelente señora Maruja Pérez que siempre se alegró de mis logros y me daba sus consejos convirtiéndose en una abuelita para mí y a mis amigas Soraida Rivera, Indira Ortega, Liliana Velasco, Kelly Rojas, Jazmín Hernández, Karla Veintenilla, Liz Parra y finalmente a mis tíos por parte materna y paterna y a su vez a mis primos y a mi fiel compañera en estos 5 años mi mascota morita.

Dayana

AGRADECIMIENTO

A En primer lugar, doy gracias a Dios y a la virgencita, por haber hecho posible tan anhelado sueño por protegerme en todo momento. Agradezco a mis padres y a mi hermano por su amor incondicional y por siempre estar conmigo en las buenas y en las malas y brindarme su apoyo tanto económico y moral, no tengo palabra para agradecerles por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida. También agradezco a mis amigas por ser como mi segunda familia durante esta etapa universitaria ya que siempre me brindaron su ayuda y me ayudaron en los momentos que más lo necesite, también agradezco a mi abuelita Rosa Núñez por siempre darme su bendición y ayudarme en todo lo que ella podía y también a mis tíos que siempre me apoyaron desde que inicie la universidad.

Dayana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA	6
1.1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Marco teórico.....	8
1.1.1. Planificación	8
1.1.1.1. Definición de planificación	8
1.1.1.2. Importancia de la planificación	8
1.1.1.3. Clasificación de la planificación	8
1.1.1.4. Característica de la planificación.....	10
1.1.1.5. Niveles de la planificación.....	10
1.1.1.6. Ámbitos de la planificación.....	11
1.1.2. Estrategia.....	11
1.1.2.1. Definición.....	11
1.1.2.2. Clasificación	12
1.1.3. Planificación estratégica.....	12
1.1.3.1. Definición.....	12
1.1.3.2. Importancia.....	13
1.1.3.3. Objetivo.....	13
1.1.3.4. Características	13
1.1.3.5. Etapas de la planificación estratégica	14
1.1.3.6. Modelos de la planificación estratégica	15
1.1.4. Modelo del plan estratégico	17
1.1.5. Filosofía empresarial	18
1.1.5.1. Reseña histórica.....	18
1.1.5.2. Valores corporativos.....	18
1.1.5.3. Misión	18

1.1.5.4.	<i>Visión</i>	20
1.1.5.5.	<i>Políticas</i>	20
1.1.6.	<i>Diagnóstico integral</i>	21
1.1.6.1.	<i>Diagnóstico interno</i>	21
1.1.6.2.	<i>Análisis de la matriz EFI</i>	22
1.1.6.3.	<i>Diagnóstico externo</i>	23
1.1.6.4.	<i>Análisis PESTEL</i>	23
1.1.6.5.	<i>Análisis de la matriz EFE</i>	24
1.1.7.	<i>Diagnóstico estratégico</i>	24
1.1.7.1.	<i>Estrategia organizacional</i>	24
1.1.7.2.	<i>Tipos de estrategias</i>	24
1.1.7.3.	<i>Matriz cuantitativa de planeación estratégica (MCPE)</i>	25
1.1.7.4.	<i>Indicadores de línea base</i>	25
1.1.8.	<i>Diseño de estrategias y objetivos</i>	26
1.1.8.1.	<i>Formulación de las estrategias</i>	26
1.1.8.2.	<i>Formulación de objetivos</i>	26
1.1.9.	<i>Ejecución de la planificación estratégica</i>	26
1.1.9.1.	<i>Plan operativo anual</i>	26
1.1.10.	<i>Control estratégico</i>	27
1.1.11.	<i>Gestión administrativa</i>	28
1.1.12.	<i>Beneficios de la gestión administrativa</i>	28
1.1.13.	<i>Principios de la gestión administrativa</i>	28
1.1.14.	<i>Crecimiento empresarial</i>	29
1.3.	Marco conceptual	29
1.3.1.	<i>Centro psicopedagógico</i>	29
1.3.2.	<i>Psicopedagogía</i>	30
1.3.3.	<i>Plan</i>	30
1.3.4.	<i>Planificación</i>	30
1.3.5.	<i>Planificación estratégica</i>	30
1.3.6.	<i>Objetivos</i>	31
1.3.7.	<i>Recursos</i>	31
1.3.8.	<i>Organización</i>	31
1.3.9.	<i>Finanzas</i>	31
1.3.10.	<i>Gestión administrativa</i>	32
1.4.	Interrogantes de la investigación	32
1.4.1.	<i>Idea a defender</i>	32
1.4.2.	<i>Variables</i>	32

1.1.2.1.	<i>Variable independiente</i>	32
1.1.2.2.	<i>Variable dependiente</i>	32

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÒGICO	33
2.1.	Enfoque de la investigación	33
2.1.1.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	33
2.1.2.	<i>Enfoque cualitativo</i>	33
2.2.	Nivel de investigación	33
2.3.	Diseño de investigación	34
2.3.1.	<i>No experimental</i>	34
2.4.	Tipo de estudio	35
2.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	35
2.4.2.	<i>Investigación bibliográfica</i>	35
2.5.	Población y muestra	35
2.5.1.	<i>Población</i>	35
2.5.2.	<i>Muestra</i>	36
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	36
2.6.1.	<i>Métodos</i>	36
2.6.1.1.	<i>Método inductivo</i>	36
2.6.1.2.	<i>Método deductivo</i>	37
2.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	37
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	37
2.6.2.2.	<i>La Observación</i>	37
2.6.2.3.	<i>Encuesta</i>	38
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	38
2.6.3.1.	<i>Cuestionario</i>	38
2.6.3.2.	<i>Guía de Observación</i>	38
2.6.3.3.	<i>Guía de entrevista</i>	39
2.7.	Análisis e interpretación de resultados	39
2.7.1.	<i>Resultados de las Entrevistas</i>	39
2.7.2.	<i>Resultados de las Encuestas aplicadas a los padres de familia del Centro Psicopedagógico Alfa</i>	42

CAPÍTULO III

3.	MARCO PROPOSITIVO	50
3.1.	Título	50
3.2.	Análisis situacional	50
3.2.1.	<i>Matriz de implicados</i>	50
3.2.2.	<i>Matriz FODA</i>	51
3.2.3.	<i>Matriz de evaluación de factores externos EFE</i>	52
3.2.4.	<i>Matriz de evaluación de factores internos EFI</i>	53
3.3.	Generalidades	54
3.3.1.	<i>Reseña Histórica</i>	54
3.3.2.	<i>Identificación de la empresa</i>	55
3.4.	Fundamentos estratégicos	55
3.4.1.	<i>Misión</i>	55
3.4.1.1.	<i>Características del planeamiento de la misión</i>	55
3.4.1.2.	<i>Misión propuesta</i>	56
3.4.2.	<i>Visión</i>	56
3.4.2.1.	<i>Características del planeamiento de la visión</i>	56
3.4.2.2.	<i>Visión propuesta</i>	56
3.4.3.	<i>Slogan</i>	57
3.4.4.	<i>Logotipo</i>	57
3.4.5.	<i>Organigrama</i>	57
3.5.	Formulación de estrategias	58
3.5.1.	<i>Implementación estratégica</i>	59
3.5.2.	<i>Presupuesto</i>	69
3.5.3.	<i>Plan Operativo</i>	70
3.5.4.	Cronograma de ejecución de las estrategias.	77
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	79
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de las estrategias	12
Tabla 2-1:	Objetivo de la misión dentro y fuera de la empresa.....	19
Tabla 3-1:	VARIABLES Internas	21
Tabla 4-1:	VARIABLES externas	23
Tabla 5-1:	Tipos de Estrategias	24
Tabla 6-1:	Proceso de la elaboración del POA.....	27
Tabla 1-2:	Población y Muestra	36
Tabla 2-2:	Como conoció los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa	42
Tabla 3-2:	Tipos de Servicios.....	43
Tabla 4-2:	Grado de Satisfacción por servicios.....	44
Tabla 5-2:	Precios de Servicios frente a la competencia.....	45
Tabla 6-2:	Nuevo servicio	46
Tabla 7-2:	El centro responde sus necesidades	47
Tabla 8-2:	Calificación de parámetros	48
Tabla 9-2:	Recomendación de los servicios	49
Tabla 1-3:	Matriz de implicados.....	50
Tabla 2-3:	FODA.....	51
Tabla 3-3:	Matriz EFE.....	52
Tabla 4-3:	Calificación matriz EFE.....	52
Tabla 5-3:	Matriz EFI.....	53
Tabla 6-3:	Calificación matriz EFI.....	54
Tabla 7-3:	Datos generales del Centro	55
Tabla 8-3:	Formulación de estrategias	58
Tabla 9-3:	Incrementar la base de estudiantes.....	60
Tabla 10-3:	Diseño de una plataforma web.....	61
Tabla 11-3:	Desarrollar una planificación estratégica.....	62
Tabla 12-3:	Creación de una área contable	63
Tabla 13-3:	Mantenimiento en los espacios físicos del Centro	64
Tabla 14-3:	Políticas de motivación al personal.....	65
Tabla 15-3:	Plan de capacitaciones anual.....	66
Tabla 16-3:	Campañas de fidelización de los padres de familia	67
Tabla 17-3:	Creación de un plan publicitario	68
Tabla 18-3:	Presupuesto de ejecución de las estrategias propuestas	69
Tabla 19-3:	Plan Operativo del Centro.....	70

Tabla 20-3: Cronograma..... 77

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Clasificación de la Planificación	10
Ilustración 2-1:	Modelo del plan estratégico	17
Ilustración 3-1:	Matriz FODA	22
Ilustración 4-1:	Procedimiento para el desarrollar la matriz MEFI	23
Ilustración 5-1:	Pasos para la realización de la MCPE	25
Ilustración 1-2:	Niveles de Investigación	34
Ilustración 2-2:	Como conoció los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa.....	42
Ilustración 3-2:	Tipos de Servicios	43
Ilustración 4-2:	Grado de Satisfacción por servicios	44
Ilustración 5-2:	Precios de Servicios frente a la competencia	45
Ilustración 6-2:	Nuevos Servicios.....	46
Ilustración 7-2:	El centro responde sus necesidades.....	47
Ilustración 8-2:	Calificación de parámetros.....	48
Ilustración 9-2:	Recomendación de servicios	49
Ilustración 1-3:	Logotipo	57
Ilustración 2-3:	Organigrama.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA

ANEXO B: GUIE PARA LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO ALFA

ANEXO C: GUÍA PARA LA ENTREVISTA A LOS PROFESORES DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO ALFa

ANEXO D: APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA Y PROPIETARIA
DEL CENTRO

ANEXO E: APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA A LOS PROFESORES DEL CENTRO

RESUMEN

La planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa del cantón Baños de Agua Santa periodo 2021-2025, se enfocó en mejorar la gestión administrativa y el correcto crecimiento institucional; para el desarrollo de la investigación se aplicó métodos, técnicas y encuestas a los padres de familia de la institución, entrevista al gerente y se realizó un diagnóstico de la situación actual mediante la matriz FODA, donde se pudo determinar que las actividades se manejaban de forma empírica, falta de un plan de publicidad, ausencia de una planificación estratégica, recursos económicos limitados, no posee estrategias claramente definidas por lo que afecta al progreso del centro. Por ello se propuso elaborar una planificación estratégica conformada con cinco pasos: creación de la filosofía empresarial, análisis estratégico, formulación de estrategias, objetivos que ayuden a tomar mejores decisiones en el entorno. La elaboración de la planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa permitió la formulación de nueve estrategias para mejorar el desarrollo administrativo, operativo y financiero, que ayudará a un mejor direccionamiento empresarial mediante capacitaciones al personal. Se recomienda a la directora realizar un análisis periódicamente que ayude a conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, para que de esta forma pueda aprovechar al máximo sus ventajas a fin de contrarrestar dificultades ante la competencia mediante la aplicación de las estrategias planteadas con el propósito de mejorar los procesos internos y externos dando cumplimiento a los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de mejorar la atención personalizada del cliente.

Palabras clave: <PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA>, <ANÁLISIS SITUACIONAL>, <ESTRATEGIAS>, <TOMA DE DECISIONES>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>.



16-05-2023

0866-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The strategic planning for Centro Psicopedagógico Alfa in Baños de Agua Santa canton for the period 2021-2025 focused on improving administrative management and proper institutional growth. For the development of the research, methods, techniques and surveys were applied to the parents of the institution, an interview with the manager and a diagnosis of the current situation was made through the SWOT matrix, where it was determined that: the activities were handled empirically, lack of a publicity plan, absence of strategic planning, limited economic resources and no clearly defined strategies, which affects the progress of the center. Therefore, it was proposed to elaborate a strategic planning with five steps such as: creation of the business philosophy, strategic analysis, formulation of strategies, and objectives that help to make better decisions in the environment. The development of strategic planning for Centro Psicopedagógico Alfa allowed the formulation of nine strategies to improve administrative, operational and financial development, which will help improve business management through staff training. It is recommended that the director carry out a periodic analysis that helps to know the strengths, opportunities, weaknesses and threats, so that advantages can be used in order to counteract the difficulties faced by the competition through the application of the strategies proposed with the purpose of improving internal and external processes in compliance with the institutional objectives in the short, medium and long term, with the purpose of improving personalized customer service.

Keywords: <STRATEGIC PLANNING>, <SITUATIONAL ANALYSIS>, <STRATEGIES>, <DECISION MAKING>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>.



Lic. Silvia Narcisa Cazar Costales
C.I: 0604082255

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es una herramienta primordial que recoge las estrategias que deben ejecutar los directivos para mejorar la gestión administrativa de la organización con la finalidad de tener un crecimiento continuo y una adecuada competitividad en el mercado. El Centro Psicopedagógico Alfa, internamente identificó la necesidad de diseñar una planificación estratégica, por ende, se plantea una propuesta que ayudará a mejorar la gestión mediante la ejecución de las estrategias planteadas.

Por tal motivo el presente trabajo tiene como finalidad mejorar la gestión administrativa del Centro Psicopedagógico Alfa a través del diseño de estrategias que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee el centro, para una correcta toma de decisiones que favorezcan al crecimiento económico del centro.

El presente trabajo de investigación comprende tres capítulos:

Capítulo I; Este capítulo menciona al centro al cual vamos a analizar el problema que se encontró a resolver; en el cual se lleva a cabo el planteamiento de los objetivos para solución del mismo, la justificación del proyecto, posteriormente se realizó el marco teórico referencial el cual proporciona un conocimiento profundo de los temas de investigación, los antecedentes investigativos y el marco conceptual.

Capítulo II; consta del marco metodológico en donde se determina las herramientas de estudios que se van a emplear, por lo cual contiene el enfoque de investigación donde utilizamos el enfoque cualitativo y cuantitativo, en el nivel de investigación se utilizó el método descriptivo, nuestro diseño de investigación es no experimental, dentro de la población y muestra consideramos 25 integrantes 20 padres de familia, 4 docentes, 1 la propietaria y gerente del centro Psicopedagógico Alfa, a continuación también utilizamos las técnicas e instrumentos de investigación donde aplicamos la entrevista a los docentes y a la propietaria y la encuesta a los 20 padres de familia, en los instrumentos utilizamos una guía de entrevista, cuestionario para que nos ayude a una correcta recolección de datos.

Capítulo III; se da a conocer los resultados y discusión de los resultados del trabajo de investigación y por último la propuesta en donde abarca la reseña histórica, análisis situacional, la elaboración de matrices y el plan operativo propuesto para mejorar la gestión administrativa. Además, se presenta las conclusiones y recomendaciones, en donde las conclusiones reflejan los resultados Recuperados de forma resumida y las recomendaciones que son las sugerencias que se

proporciona para obtener los resultados y se concluye con la bibliografía y anexos que son el soporte documental que se utilizó para el trabajo de investigación.

Planteamiento del problema

En los últimos años en Ecuador la rama de la psicopedagogía ha tomado gran importancia, ya que como objetivo principal se estudiará los procesos cognitivos de los niños, adolescentes y jóvenes y así encontrar soluciones para los posibles problemas de aprendizaje que se puedan tener.

En el país las instituciones educativas se han enfocado en las diversas realidades que vivencian los estudiantes como problemas intrafamiliares discriminación, relaciones interpersonales, falta de empatía, apoyo que limita el aprendizaje de los estudiantes en las diferentes asignaturas, por ende, varios centros educativos han optado por la implementación de docentes capacitados en el área de psicopedagogía para brindarles ayuda a los estudiantes que lo necesiten (Razeto, 2016).

A nivel nacional aún existen instituciones educativas que todavía no cuentan con ayuda de personal psicopedagógico de planta o no pueden abastecerse para todos los estudiantes por lo cual surge una necesidad en el país, es así como para los profesionales de psicología y pedagogía observan una oportunidad para crear su propio negocio así creando Centros Psicopedagógicos para satisfacer las necesidades de los estudiantes (Sánchez, Valarezo, & Zumba, 2016).

Dentro de la Ciudad de Baños de Agua Santa, existen varias instituciones educativas tanto públicas como privadas, por lo tanto, los padres de familia preocupados por dificultades en el ámbito socioeducativo que tienen sus hijos comienzan a viajar a la ciudad de Ambato ya que ahí si existían Centros Psicopedagógicos, por lo cual la señora Viviana Cayago profesional del área de pedagogía ha visto esta necesidad que surge en la ciudad y opta por crear un centro de esta rama en el cantón.

El Centro Psicopedagógico Alfa, cuenta con una gran reputación y mediante los años ha ganado una gran experiencia en el ámbito educativo y así brindando seguridad a los padres de familia, estas ventajas hicieron que crezca como institución, a su vez han generado diversas problemáticas en el tema financieros y administrativos. El centro se ha mantenido de manera estable 13 años de funcionamiento ya que se encuentra activo desde el 19 de octubre de año 2007, y con el crecimiento el centro necesita un mayor espacio físico ya que en la parte educativa funciona muy bien, el problema principal del centro se debe a que hace varios años se realizó una planificación estratégica en el Centro Psicopedagógico Alfa pero no se ejecutó, ya que la directora del centro menciona que no se tomó en cuenta todos los factores que integran el centro, por lo cual dicha

planificación no estaba acorde a las necesidades del centro ya que el modelo de planificación optada en ese entonces no estaba entendible. Actualmente el centro necesita una planificación estratégica ya que esto le permita tener planes de inversión a futuro basada en una buena toma de decisiones, todo esto se produce por una falta de técnicas contables y administrativas que perjudican gravemente en la utilidad y en los procesos administrativos del Centro Psicopedagógico Alfa.

El proyecto busca que, a través de la implementación de un plan estratégico y la aplicación de diversas técnicas financieras y administrativas, se logre mejorar la utilidad y la rentabilidad del Centro Psicopedagógico, y así lograr un buen ambiente laboral adecuado y la creación de un espacio adecuado para el Centro Psicopedagógico Alfa en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Formulación de Problema

¿Cómo incide una planificación estratégica en la gestión administrativa y crecimiento del Centro para la toma de decisiones a futuro del Centro Psicopedagógico Alfa?

Sistematización del problema

- ¿Es necesaria la implementación de una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa del cantón Baños de Agua Santa periodo 2021-2025?
- ¿De qué manera un plan estratégico contribuirá al mejoramiento administrativo del Centro Psicopedagógico Alfa?
- ¿La realización de una planificación estratégica permitirá al Centro Psicopedagógico Alfa mejorar la toma de decisiones a futuro y seguir creciendo en el mercado?

Objetivos general

Elaborar una propuesta de una planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa para un correcto funcionamiento y crecimiento del Centro Psicopedagógico Alfa en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua en el periodo 2021-2025.

Específicos

- Fundamentar las bases conceptuales teóricas mediante una revisión bibliográfica, para la correcta elaboración de una planificación estratégica.

- Diagnosticar la situación actual del Centro Psicopedagógico Alfa mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación para desarrollar estrategias veraces y oportunas.
- Realizar una planificación estratégica para el desarrollo económico-financiero del Centro Psicopedagógico Alfa del cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

Justificación teórica:

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad la elaboración de una planificación estratégica en el Centro Psicopedagógico Alfa provincia de Tungurahua en el cantón Baños de Agua Santa en el periodo 2021-2025, basado en la recolección de información relevante como conceptos y modelos propuestos por varios autores que estarán en el marco teórico del trabajo, los principales instrumentos utilizados son libros, artículos científicos, documentos en sitios web confiables, revistas indexadas entre otras. Con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas a futuro mediante la correcta realización de una planificación estratégica misma que nos permitirá evaluar su nivel de competitividad en el mercado donde se está desarrollando.

Justificación metodológica:

La metodología propuesta se acude al empleo de métodos y técnicas de investigación de un enfoque mixto, tales como la encuesta, la entrevista basándose en datos cualitativos y cuantitativos en la recopilación de información y tabulación de los resultados, los niveles de investigación son: exploratorio, descriptivo y analítico y deductivo ya que se parte de la determinación del problema. Para el cumplimiento de los objetivos se debe realizar un análisis de la situación interna y externa del Centro Psicopedagógico Alfa, recurriendo a la elaboración de una matriz DOFA, mientras que la investigación del nivel descriptivo y analítico permite saber el estado económico y financiero que se encuentra el centro, mientras que el enfoque inductivo recolecta información de los diferentes procesos que se realizan para llegar a las actividades más básicas para la elaboración de la planificación estratégica, el método deductivo nos servirá para poder determinar las conclusiones de la investigación y poder dar soluciones.

Justificación práctica

El propósito del presente trabajo de investigación se centra en el fundamento práctico ya que realizando la planificación estratégica ayudara al fortalecimiento organizacional mejorando la calidad de los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa, misma que permite evaluar y entregar un diagnóstico donde se pueda observar sus fortalezas y debilidades, por ende la realización de la planificación estratégica va a servir de guía para el gerente para la toma de decisiones para los

problemas que se presenten en un futuro en el centro, y así tener una optimización de sus recursos financieros y por ende mejorara su rentabilidad y obtener un adecuado manejo en la gestión y control de sus procesos administrativos, obteniendo un mayor posicionamiento en el mercado. De la misma manera se podrá aplicar todos los conocimientos adquiridos en la carrera de finanzas tanto teóricos y prácticos.

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Antecedentes de la investigación

En el presente proyecto de investigación tomamos como referencia el respaldo de las diferentes tesis de grado y posgrados, realizadas por varios autores durante los últimos 5 años.

Durante la Investigación hemos visto que existe diferente trabajo de planificación estratégica, pero pocas aplicadas en el área de psicopedagogía, la investigación se realizó en diferentes universidades que existen en nuestro país y que se relacionan con el problema de nuestro objeto.

A continuación, se presenta los criterios de dichas investigaciones:

La investigación realizada en la Universidad Complutense de Madrid, (Mora, 2017) en el tema de tesis de grado con el tema “LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO INSTRUMENTO DE DESARROLLO INTEGRAL PARA MÉRIDA” en dicho trabajo de titulación se detecta que se necesita realizar un diagnóstico integral pormenorizado sobre socio economía, también se detectó que el plano de sus presupuestos es muy flexible, por lo cual crean modelo que se adapten a las necesidades que requiera la ciudad para un correcto crecimiento.

En la investigación “PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA EMPRESA CENTRO ESTÉTICO DENTALART E.I.R.L. CHICLAYO, 2017” ubicado en la ciudad de Perú de la Universidad Señor de Sipán por (Cubas & Sandy, 2018) plantean que se utilizara las estrategias de penetración de mercado a través de los medio publicitarios, también se analiza que el centro estético tiene falencias en el sector interno y externo, también que la gestión empresarial ejecutada en el centro no es la adecuada, también menciona que el proceso de organización es buena.

La investigación realizada en la Universidad Central del Ecuador, (Grijalva Avila, 2017) en el tema de tesis de grado con el tema “DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO SAN ANDRÉS, EN EL PERÍODO 2016-2019” en dicho trabajo de titulación se detecta que el centro tiene problemas administrativos, así mismo uno de sus objetivo es buscar la viabilidad de la adquisición de un edificio para mejor la capacidad para recibir a sus alumnos, luego de desarrollarse la planificación estratégica concluye con la elaboración de la misión, visión, metas y objetivos, y la realización de la matriz FODA donde se analiza que el

centro tiene dos grandes fortalezas la primera es la experiencia y el nivel de satisfacción y la segunda la fortaleza financiera por ende esto permitirá al centro afrontar las grandes amenazas tanto internas como externas, dando como resultado la viabilidad para crear una nueva edificación.

En la investigación “PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL CENTRO MÉDICO “PORTOVIEJO MEDICAL CLINIC”, UBICADO EN PORTOVIEJO PROVINCIA DE MANABÍ” de la Universidad Central del Ecuador realizada por (Toaquiza, 2016) plantea el tema orientado con el propósito de ofrecer servicios de calidad y buscar nuevas secciones de mercado, por ello concluye que luego de un análisis de todos los factores que puedan incidir en el desempeño del centro médico y la utilización de instrumentos de investigación como la encuesta donde se tiene como resultado que la población si adquiriría los nuevos servicios que pueda ofrecer el centro médico, por otra parte el centro médico es capaz de cumplir con los objetivos planteados para incrementar su rentabilidad.

La investigación realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo realizada por (Yarleque, 2020) en la tesis de grado con el tema, “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ORGANIZACIÓN DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA “ASOLAMON” DEL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2020-2024” plantea el tema orientado con el propósito de realizar un diagnóstico interno y externo para así lograr una mayor eficiencia dentro de la organización, por ende dentro de la realización del plan estratégico se inició con el análisis del macro entorno a través de PESTEL, para el análisis del micro entorno se usó LAS 5 FUERZAS DE PORTER, para el análisis para la situación actual requirieron a la utilización de la matriz de probabilidades, la matriz de perfil estratégico, y la matriz de capacidad de respuesta a los factores estratégicos. Por ello concluye que la organización tiene más debilidades que fortalezas de igual manera las amenazas son más que las oportunidades, por la cual la organización de economía popular y solidaria Asolamon tiene una capacidad de respuesta baja para afrontar problemas a futuro.

1.2. Marco teórico

1.1.1. Planificación

1.1.1.1. Definición de planificación

La planificación es la primera función administrativa, que sirve para base para las demás funciones y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir, por lo tanto, es un modelo para actuar en el futuro también la planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden se debe hacerse **Fuente especificada no válida.**

Para **Fuente especificada no válida.** La planificación es como un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y una ejecución metódica y estructurada con el fin de obtener los mejores resultados posibles.

En definitiva, la planificación es de mucha ayuda para las organizaciones ya que permite planificar, estructurar las actividades con el fin de cumplir con los factores internos y externos de la empresa estableciendo objetivos ya sea a corto plazo o a largo plazo de manera eficiente y evitar diferentes problemas que se puedan presentar en un futuro.

1.1.1.2. Importancia de la planificación

La planificación es importante ya que ayuda y favorece en todos los ámbitos tanto en el económico, político, cultural de una organización por ende la realización de una planificación puede lograr anticipar a cualquier problema que suceda a futuro y poder tomar medidas correctivas necesarias, y poder avanzar en el mercado competitivo que se vive actualmente en la población mediante una buena planificación se puede alcanzar el éxito de cualquier organización (Argoti, 2016).

La planificación es muy importante para el adecuado funcionamiento de cualquier organización ya que permite establecer el rumbo de las actividades para aprovechar las oportunidades que existen dentro del mercado y alcanzar así el futuro ansiado de dicha organización.

1.1.1.3. Clasificación de la planificación

Según (Uriarte, 2020) la planificación se divide en 4 partes que son:

✓ **Planificación estratégica**

Son diseñados por los gerentes de niveles altos y los objetivos se establecen a largo plazo, sumando metas parciales u objetivos específicos e integrando circunstancias internas y externas por igual.

✓ **Planificación Táctica**

Se realiza de manera continua, determinando las acciones en forma sistemática y va ajustándose en relación con los impactos logrados o a los cambios en las circunstancias.

✓ **Planificación Operativa**

Contienen los detalles para poner en práctica o implantar, los planes estratégicos en las actividades diarias e Incluye planeamientos menores, metas específicas a corto plazo y se ejecuta normalmente en los sectores operativos.

✓ **Planificación Normativa**

Tiene como objetivo conformar normas y reglamentos para su aplicación a largo plazo y define, por ejemplo, la manera de actuar en la empresa o metas generales, sustentables en el tiempo.

1.1.1.4. Característica de la planificación

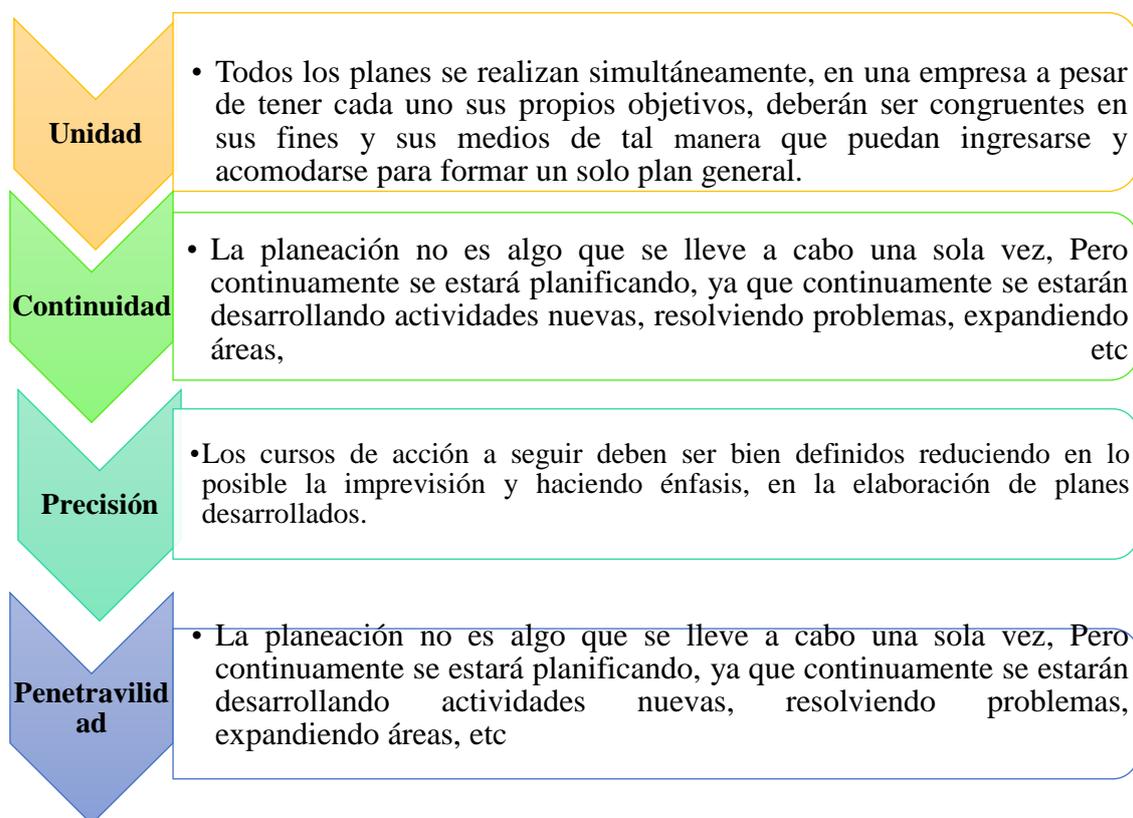


Ilustración 1-1: Clasificación de la Planificación

Fuente: Raffino, (2020).

Realizado por: Ortega, D. 2021.

1.1.1.5. Niveles de la Planificación

1. Nivel superior o estratégico:

Consiste en la planeación general proyectada al cumplimiento de metas y objetivos institucionales y su finalidad es el establecimiento de parámetros generales de acción. Se concibe como el proceso de decisión y establecimiento de los objetivos de la organización, de los recursos que se utilizarán y de las políticas y normas que alinearán el funcionamiento de la organización.

2. Nivel Intermedio o Táctico:

Consiste en una visión a medio plazo por ende podemos definir los recursos con los que contamos y cuál va a ser su medición (para comprobar si estamos consiguiendo lo deseado o no).

3. Nivel Inferior u Operativo:

Esta planificación se efectúa para llevar a cabo las diferentes tareas que forman parte de la rutina de trabajo. Es aquella asignación previa de las tareas específicas a realizar en cada una de las unidades de operación.

Incluye un esquema de las tareas y operaciones sometidas a un proceso de control, su alcance es inmediato (Riquelme, Web y Empresas, 2017).

1.1.1.6. Ámbitos de la planificación

La planificación suele asociarse a un ámbito laboral o empresarial, pero se reconoce posible en su aplicación a cualquier ámbito como el político, el familiar, el social, el económico, el gubernamental, el educativo o cualquier otro.

Cada uno de estos ámbitos tiene sus propias definiciones, especialmente en cuanto al respaldo económico y de materiales, a los tiempos de ejecución y al tiempo que dure su aplicación (Uriarte, 2019).

1.1.2. Estrategia

1.1.2.1. Definición

Según (Güell, 2020) Una estrategia es la regla central de un marco, diseñado para unificar todas las decisiones y acciones para lograr aquello más importante a lo que aspiramos y sortear los obstáculos que lo impidan.

De acuerdo con M. Guinjoan (1987) podemos definir la estrategia como «el arte de emplear los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos de máximo nivel definidos por la propiedad de esta, con el mínimo riesgo» (Maqueda, 2007).

Todo lo antes expuesto confirma que la estrategia es una elección en la cual se compromete a toda la empresa, en primera instancia seleccionar de entre varias alternativas la más conveniente, según los aspectos internos y externos de la empresa; en segunda instancia se proyecta con la toma de decisiones en base a la elección antes realizada. Además, la estrategia se desarrolla en el transcurso del tiempo, se genera a través de acciones planeadas para alcanzar una ventaja competitiva.

1.1.2.2. Clasificación

Según (Raffino, Conceptos, 2020) Las estrategias pueden clasificarse de acuerdo con distintos criterios, como su área de aplicación, su posicionamiento o bien su área de aplicación:

Tabla 1-1: Clasificación de las estrategias

Estrategias Funcionales:	Es la estrategia que ayuda a la empresa a definir cómo usar y administrar los recursos y habilidades de la forma más eficiente en cada una de sus áreas
Estrategias Operacionales:	Por su parte, se enfocan en la operatividad de una empresa u organización, es decir, a sus actividades cotidianas y continuas, o sea, a su protocolo y sus procedimientos.
Estrategias Organizacionales:	Similarmente, se centran en la organización de la empresa, es decir, su jerarquía, sus subdivisiones, su distribución interna, etc.
Estrategias Publicitarias:	Aquellas referentes, claro está, a la publicidad y al mundo del marketing, y a todo lo que tiene que ver con la proyección pública de la organización.

Fuente: Raffino, (2020).

Realizado por: Ortega, D. 2021.

1.1.3. Planificación estratégica

1.1.3.1. Definición

Según (Roncancio G. , 2018), La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno.

La planificación estratégica es el proceso donde nos indican las acciones a emprender para conseguir los objetivos o propósitos organizacionales teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro. Esta planificación se hace para responder a los cambios internos y externos, de manera que la empresa se mantenga competitiva en el mercado (Romero, 2004).

De las definiciones dadas, concluimos que la planificación es una medida general para todas las empresas, que consiste en el punto de partida del proceso administrativo, que nos permite obtener el objeto de la entidad con mayor probabilidad de éxito.

1.1.3.2. *Importancia*

La planificación estratégica es importante y fundamental ya que es una herramienta que permite organizar y distribuir efectivamente los recursos tanto físicos, humanos o financieros, también ayuda al análisis del entorno de la empresa, mediante la cual se determinan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización y se analiza todos los aspectos relacionados con los factores, económicos, políticos, culturales, sociales, naturales que pueden incidir en las actividades de la empresa, esto ayudara a plantear los objetivos a futuro y organizar el tiempo de las actividades que pueda desempeñar la organización o empresa. También la planificación estratégica ayuda a los directivos de una empresa, observar el proceso de planificación y así tomar los correctivos y tomar buenas decisiones (Ulloa & Arevalo, 2017).

De las definiciones dadas, concluimos que la planificación es una medida general para todas las empresas, que consiste en el punto de partida del proceso administrativo, que nos permite obtener el objeto de la entidad con mayor probabilidad de éxito.

1.1.3.3. *Objetivo*

El objetivo de la realización de un plan estratégico puede variar en función de diversos aspectos; del tipo de empresa, de la situación económico-financiera de la misma, de la madurez del negocio por ende el objetivo principal es definir los logros que se esperan obtener ya sea a corto o largo plazo y cumplir las metas que se tengan planteadas.

1.1.3.4. *Características*

Para (Escobar, 2018) las principales de la planificación estratégica son:

- ✓ La planificación estratégica es un proceso continuo que permite a las organizaciones adaptarse al entorno dinámico y cambiante.
- ✓ Tanto los planes como su formulación han de ser adecuados en el tiempo, flexibles y creativos según el sistema propuesto como una respuesta a las demandas que tiene el entorno.
- ✓ Se hace para todas las organizaciones, en todos los niveles. Sin embargo, involucra a los altos ejecutivos, ya que visualizan el futuro mejor que otros.
- ✓ Se hace para todas las organizaciones, en todos los niveles. Sin embargo, involucra a los altos ejecutivos, ya que visualizan el futuro mejor que otros.
- ✓ Coordina el entorno interno de las organizaciones con el entorno externo, los recursos financieros con recursos no financieros y los planes a corto plazo con los planes a largo plazo.

- ✓ Coordina el entorno interno de las organizaciones con el entorno externo, los recursos financieros con recursos no financieros y los planes a corto plazo con los planes a largo plazo.
- ✓ Responde preguntas como: dónde estamos y hacia dónde queremos ir, qué somos y qué deberíamos ser.

A través de la planificación se pueden obtener diferentes valoraciones técnicas, financieras, sociales y económicas que ayuden a realizar un análisis más profundo y alcanzar las expectativas esperadas, las características de la planeación se basan en mirar el pasado, proyectarse al futuro considerando diferentes factores tanto internos como externos para hacer frente al futuro de la organización con el fin de obtener más competitividad a través de bases reales y direccionadas del objetivo macro que es la visión.

1.1.3.5. *Etapas de la planificación estratégica*

Según (Paéz, 2016) dentro de la planificación estratégica existen 3 etapas relevantes dentro del proceso:

1. Etapa Filosófica

En esta etapa se lleva a cabo el Proceso de Reflexión Estratégica, paso fundamental para un buen despliegue de la estrategia. Dentro de esta etapa tenemos en cuenta los siguientes componentes:

- ✓ Valores
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Políticas de la empresa
- ✓ Objetivos Corporativos

2. Etapa Analítica

Esta etapa se estructura en tres grandes bloques:

- ✓ Análisis Interno
- ✓ Análisis Externo
- ✓ Situación Actual

3. Etapa Operativa

En esta fase tenemos que fijar los objetivos, definir cómo conseguirlos y trazar los planes de acción necesarios, por medio de las siguientes fases:

- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Trazar un plan estratégico a largo y corto plazo
- ✓ Establecimiento de planes

Las etapas de la planificación estratégica son donde se integran todos los factores de una empresa donde se comienza con la filosofía empresarial, después se realiza un análisis situacional para observar cómo se encuentra la empresa y por último generar y ejecutar estrategias para un óptimo crecimiento de la empresa.

1.1.3.6. *Modelos de la planificación estratégica*

Según (Berlitz, 2020) desarrolla una consulta de los modelos que son más comunes para la realización de una planificación estratégica algunos de estos son:

1. **Balanced Scorecard**

Este modelo consiste en un cuadro de mando integral que permite evaluar el funcionamiento de la empresa. Para realizar esta evaluación se toman en consideración los siguientes aspectos:

- ✓ **Perspectiva financiera:** evalúa el rendimiento de las inversiones. Para esto existen indicadores porcentuales como el ROI además, mide el valor añadido de la organización.
- ✓ **Perspectiva de los clientes:** analiza el éxito del ejercicio empresarial con base en la satisfacción de los clientes.
- ✓ **Perspectiva de los procesos:** mide la calidad del producto o servicio final. Dimensiona el tiempo de respuesta del equipo operacional frente a las problemáticas y nuevos desafíos impuestos.
- ✓ **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:** pondera la satisfacción del personal de la empresa, su compromiso con la organización (Berlitz, 2020).

2. Mapa estratégico

Es una herramienta visual diseñada para comunicar el plan estratégico a toda la organización desde el nivel gerencial hasta todo el equipo, fue creada también por Norton y Kaplan. El mapa estratégico se complementa con el Balanced Scorecard, sin embargo, no es exclusivo de esta metodología y puede ser utilizado con otros modelos (Roncancio G. , 2018).

Está diseñado como un organigrama jerárquico, útil para comunicar el plan estratégico de la institución contemplando las mismas áreas que el BSC: finanzas, clientes, procesos internos.

3. Análisis FODA

Este análisis permite construir la planeación estratégica con base en el análisis interno de la empresa frente al contexto del mercado. Consiste en un cuadrante que identifica y enumera las fortalezas y debilidades de la empresa, y las entrelaza con las oportunidades y amenazas del mercado. Su función es desarrollar planes de acción. Estos deben estar enfocados a resolver los problemas situacionales de la organización en la industria. Además, direcciona a la organización hacia su crecimiento aprovechando las cualidades positivas y oportunidades del sector (Roncancio G. , 2018).

4. Análisis PEST

Permite analizar el mercado desde un punto de vista macro, Este modelo se basa en analizar factores cruciales dentro del territorio comercial estos aspectos son: políticos, económicos, sociales y tecnológicos.

Con el tiempo el análisis PEST ha sido llamado análisis PESTAL, ya que algunos autores han añadido otros factores. Estos aspectos son ambientales y legales, separándolos de los factores políticos (Berlitz, 2020).

1.1.4. *Modelo del plan estratégico*

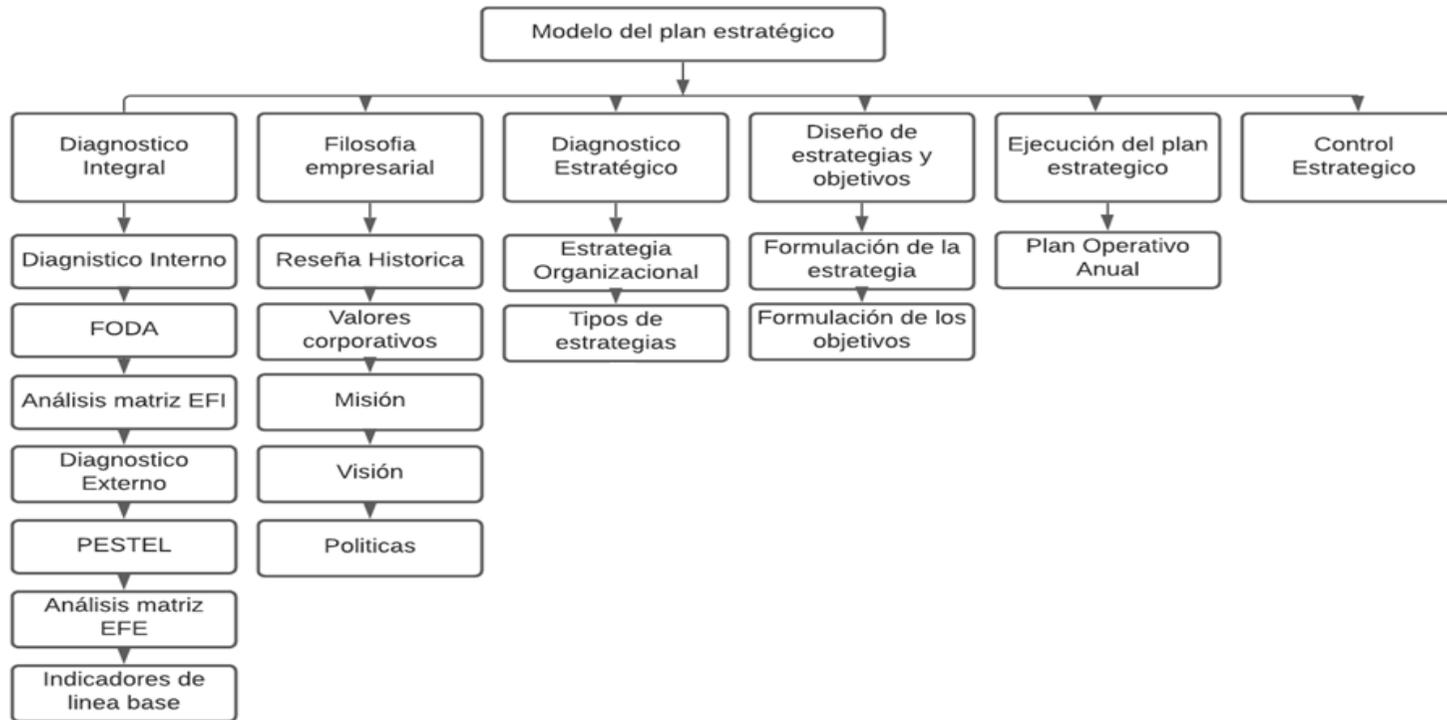


Ilustración 2-1: Modelo del plan estratégico

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega, D. 2021..

1.1.5. Filosofía empresarial

1.1.5.1. Reseña histórica

Es conocido también como antecedentes de la investigación ya que es importante conocer las circunstancias o hechos que dieron origen a la creación de la empresa, donde se responden las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo surgió la organización?
- ¿Quiénes fueron sus fundadores?
- ¿Cuál es su filosofía?
- ¿Hacia quienes está destinado su producto o servicio?
- ¿Qué pretenden sus fundadores con la creación de la empresa?

Estas interrogantes ayudaran a hacer un relato retrospectivo que debe iniciar desde el pasado hacia el presente, rescatando los aspectos más valiosos de la historia que llevaron a la creación de la empresa (González & Rodríguez, 2019).

1.1.5.2. Valores corporativos

Los valores corporativos son los pilares filosóficos o los compromisos éticos que tiene la compañía para sus clientes tanto internos como externos, estos valores van dependiendo según el tipo de compañía donde debe existir una relación entre sus clientes la sociedad, después se debe realizar un decálogo dando una breve descripción que debe superar las dos líneas, ya que dichos valores corporativos van a ser diferentes para cada empresa (González & Rodríguez, 2019).

1.1.5.3. Misión

Para Arranz (1995), la misión refleja el propósito de la organización, determina el porqué de su existencia y establece el concepto del negocio en que está involucrada

Según (Ulloa & Arevalo, 2017) La misión de una empresa es una declaración que ésta hace y con la cual se expresa su razón de ser, su vocación, el para qué existe. Una empresa tiene un doble objetivo al formular y difundir su misión:

Tabla 2-1: Objetivo de la misión dentro y fuera de la empresa

Dentro de la empresa	La misión sirve para unificar los puntos de vista de los empleados y los directivos en los aspectos fundamentales de la empresa, además motiva a todos ellos al hacer explícita la importancia que tienen las actividades de la empresa en la sociedad.
Fuera de la empresa	Este objetivo apunta principalmente a los agentes y organizaciones del microentorno de la empresa entre los cuales están los clientes, los públicos, los intermediarios y los proveedores de la empresa. El conocimiento de la misión por todos ellos ayuda a consolidar una determinada imagen de la empresa y a esclarecer el rol que la misma desempeña

Fuente: (Ulloa & Arevalo, 2017).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Toda misión debe contestar al menos tres preguntas básicas:

¿**Qué?** (necesidad que satisface o problema que resuelve).

¿**Quién?** (clientes a quienes pretende alcanzar).

¿**Cómo?** (forma en que será satisfecha la necesidad que se pretende atacar)

IMPORTANCIA DE LA MISIÓN

Según (Torres, 2015) la misión es importante desde dos puntos de Vista, uno cuantitativo y otro cualitativo.

1) Por lo que se refiere a la variable cuantitativa:

Las empresas que cuentan con una declaración de misión formal poseen el doble del rendimiento promedio sobre el capital contable de los accionistas respecto a las empresas que no tienen una declaración de misión formal.

2) Por lo que respecta al punto de vista cualitativo, salta a la vista la importancia de la misión porque:

- ✓ Garantiza un propósito unánime.
- ✓ Permite sentar las bases para asignar recursos.
- ✓ Establece una tónica para el ambiente laboral.
- ✓ Es el punto central para identificarse o no, con el propósito y curso de la organización.
- ✓ Permite que objetivos se convierta en estructuras y así se asignen tareas. (Torres, 2015)

La misión es fundamental para una organización pues proporciona tanto al área de gestión como operativa, una idea clara sobre el fin que persigue la organización, lo que permite el desarrollo de actividades de una manera eficaz.

1.1.5.4. *Visión*

La visión es lo que nosotros queremos que sea la organización en el futuro, cómo la concebimos en su situación ante el entorno y su organización interna. Una visión es lo que está generalmente en la mente del fundador de la empresa.

Por ende, la visión es una imagen compartida sobre lo que queremos que nuestras empresas sean o lleguen a ser. Proporciona un propósito intencionado para una orientación futura (Romero, 2004).

Está orientada hacia el interior de la organización (socios y trabajadores) y debe responder a preguntas como:

¿Dónde queremos estar en el futuro?

¿Qué queremos ser o hacer en el futuro?

¿Cómo seremos en el futuro?

¿Cómo queremos ser vistos en el futuro?

La visión es un enunciado que describe a la empresa a mediano y largo plazo, cuya función es guiar a los empleados y dirección a encaminar sus esfuerzos hacia esa meta.

1.1.5.5. *Políticas*

Las políticas son guías para orientar la acción, son lineamientos para observar en la toma de decisiones sobre actividades en los procesos de una organización. Una política indica cuál es la regla o norma por seguir para hacer lo correcto, adecuado o conveniente en cada caso (Jimenez, 2016).

Estas políticas empresariales pueden ser de dos tipos:

- **Generales.** Aplican a todos los niveles de la empresa sin distinción, dado que son políticas críticas, de alto impacto, que tienen que ver con asuntos cruciales como el presupuesto, las políticas de compensación, la seguridad integral, etc.

- **Específicas.** Aplican en cambio a procesos determinados, delimitadas según el alcance de estos mismos, o inscritos en determinados sectores de la organización, como políticas de ventas, políticas de pagos, etc. (Raffino, Conceptos, 2020).

1.1.6. Diagnóstico integral

1.1.6.1. Diagnóstico interno

Dicho diagnóstico ayuda a identificar tanto las fortalezas como las debilidades que ayudan a determinar el éxito de una empresa en un sector, el proceso requiere del análisis de capacidades directivas o de gestión, competitivas, financieras, tecnológicas y de talento humano, estas variables ayudan al manejo para la administración ya que son de índole interno y por tanto es controlable por la gerencia de la empresa (González & Rodríguez, 2019).

Tabla 3-1: Variables Internas

Factor Capacidades Directivas	Factor Capacidades Competitivas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de gestión • Liderazgo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas estratégicas • Capacidad asociativa
Factor Capacidades Financieras	Factor Capacidades Tecnológicas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de endeudamiento • Capital de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de la organización • Software aplicable a la empresa
Factor Capacidades Talento humano	
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral • Personal cualificado 	

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Estos factores ayudaran hacer un pre diagnóstico organizacional para comenzar conociendo como está la empresa, ya que esto ayudara a la elaboración de las matrices.

La matriz FODA es una de las más importantes en el diseño estratégico ya que es una herramienta sencilla pero poderosa para ponderar las fortalezas y debilidades de los recursos de una organización, sus oportunidades comerciales y las amenazas se combinan estas fuerzas para generar estrategias (González & Rodríguez, 2019).

MATRIZ FODA	Principales Oportunidades 1. 2. 3.	Principales Amenazas 1. 2. 3.
Principales Fortalezas 1. 2. 3.	Estrategias FO (usar fortalezas para aprovechar oportunidades)	Estrategias FA (usar fortalezas para evitar amenazas)
Principales Debilidades 1. 2. 3.	Estrategias DO (superar debilidades aprovechando oportunidades)	Estrategias DA (reducir debilidades y evitar amenazas)

Ilustración 3-1: Matriz FODA

Fuente: (Hernandez, Fernández, & Pilar, 2010).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Para realizar el análisis FODA se debe identificar las fortalezas de la organización los cuales deben conformar las bases de la estrategia que permitan corregir debilidades organizacionales que vuelvan vulnerable a las instituciones, dando como resultado identificar los aspectos atractivos y desfavorables (Hernandez, Fernández, & Pilar, 2010).

La matriz FODA es un instrumento esencial para toda organización ya que tiene como objetivo realizar un diagnóstico de manera interna y externa de la empresa para así poder llegar a plantear o generar estrategias.

1.1.6.2. *Análisis de la matriz EFI*

Esta herramienta permite medir y evaluar dicha organización, evaluando así sus fortalezas y debilidades. Es decir, de esta manera identificaremos sus competencias, factores que existen en la organización y los recursos que dispone lo que nos ayudara a conocer su situación y capacidad (Estupiñan, 2015).

Según (González & Rodríguez, 2019) este análisis se aplica a través de la matriz de evaluación de factores internos, esta matriz se realiza mediante los siguientes pasos:

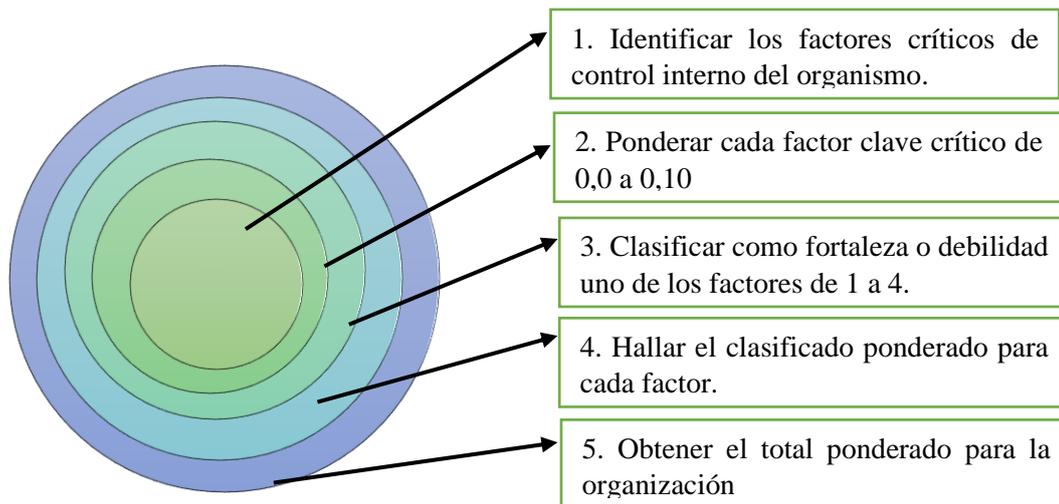


Ilustración 4-1: Procedimiento para el desarrollar la matriz MEFI

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

1.1.6.3. Diagnóstico externo

Dicho diagnóstico se encuentra las oportunidades y amenazas donde se debe analizar de forma continua, aprendiendo a enfrentar los cambios constantes que se presenten en el entorno, por ende, este proceso conlleva al análisis de los diferentes factores tendencia, eventos y fuerza de índole económico, político, social tecnológico, competitivo, geográfico y ambiental, dentro de estas variables estas son las más relevantes (González & Rodríguez, 2019).

Tabla 4-1: Variables externas

Factor Económico	Factor Político
<ul style="list-style-type: none"> • Reformas laborales • Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad de expresión • Constitucionalismo
Factor tecnológico	Factor geográfico
<ul style="list-style-type: none"> • Avances tecnológicos. • Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de transporte • Acceso de proveedores

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

1.1.6.4. Análisis PESTEL

Es una herramienta que ayuda analizar el entorno macroeconómico y la situación actual de la organización para identificar factores que pueden afectar en la actualidad o en el futuro, dentro de este análisis se consideran sus 6 factores que son: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal (Trenza, 2020).

El análisis PESTLE es un medio por el cual se identifican y analizan las variables externas a la empresa, y dependiendo de su impacto podrán ser oportunidades aprovechables o amenazas para las cuales se diseñarán estrategias con la cuales se elimine o mitigue su impacto.

1.1.6.5. *Análisis de la matriz EFE*

Este análisis permite medir y evaluar a la organización factores menos manejables es decir que son externos y no depende de nosotros como organización por lo cual ahí aparecen las oportunidades y amenazas, la matriz EFE permite dar una evaluación ponderada sobre la información económica, social, cultural, demográfica y tecnológica cada uno de estos factores tiene la capacidad de poder afectar al ambiente competitivo de las organizaciones y a su desarrollo de modernización (González & Rodríguez, 2019).

1.1.7. *Diagnóstico estratégico*

1.1.7.1. *Estrategia organizacional*

Cualquier decisión que se pueda tomar para realizar cambios dentro de una organización debe mantener desde el inicio de su creación los antecedentes pasados o los logros futuros que encaminen al alcance de dichos objetivos con la finalidad de no tener tropiezos ni fallos por un bien común permitiendo a la organización llevar paso a paso sus proyecciones ya sean cualitativas o cuantitativas, ya que las estrategias que se plantee ayudara al mejoramiento de la organización (Ponce, 2007).

1.1.7.2. *Tipos de estrategias*

Según (Armas, 2019) dentro de una organización existen varios tipos de estrategias entre las más relevantes están:

Tabla 5-1: Tipos de Estrategias

Estrategias de crecimiento	Mediante una estrategia de crecimiento la organización puede expandir el número de mercados atendidos y diversificar los productos y servicios.
Estrategias de estabilidad	Consiste en que una organización se mantiene realizando su actividad de origen, conservando su segmento y la oferta de sus productos manteniéndose en un punto en el que no crece ni decrece
Estrategias de renovación	Permite estabilizar las actividades a realizar revitalizando los recursos y las capacidades de la organización, permitiendo la

	correcta utilización de los recursos para un efectivo desempeño
--	---

Fuente: (Armas, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

1.1.7.3. Matriz cuantitativa de planeación estratégica (MCPE)

Esta matriz hace parte de la ejecución de la planeación estratégica es la que se evalúa cuantitativamente las decisiones sobre las ponderaciones y clasificaciones en las matrices MEFI, MEFE lo más relevante de esta matriz es que es el resultado final ya que ayuda a priorizar las estrategias que se plantearon en la matriz DOFA, además ayuda a implantar correctamente las estrategias en orden (González & Rodríguez, 2019).

Pasos para la realización de la matriz cuantitativa de planeación estratégica:

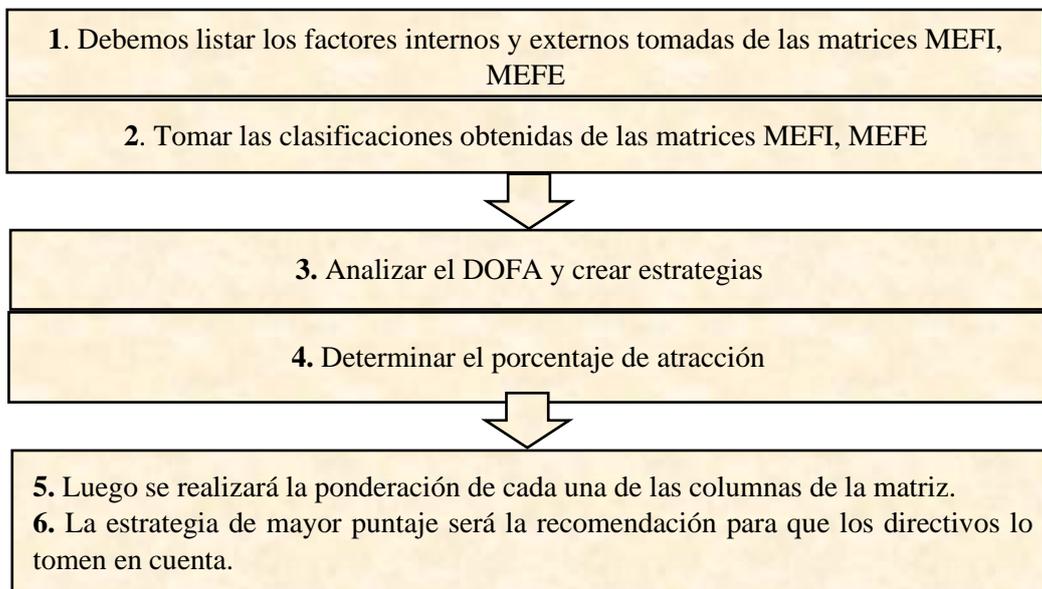


Ilustración 5-1: Pasos para la realización de la MCPE

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

1.1.7.4. Indicadores de línea base

Los indicadores son utilizados para el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos que se estén realizando. Dentro de una planificación estratégica se utilizan los indicadores para ver cómo se encuentra la empresa tanto a nivel interno como externo (Trenza, 2020).

1.1.8. *Diseño de estrategias y objetivos*

La estrategia es el mejor uso de los recursos para alcanzar los objetivos es importante el diseño de las estrategias es claro identificar como se elaboran y los tipos de ellas que se puedan elaborar para alcanzar los fines de la organización: (González & Rodríguez, 2019).

1.1.8.1. *Formulación de las estrategias*

En el proceso de formulación es de gran importancia no perder el norte de la organización, ya que se debe encaminar a la organización a alcanzar y utilizar de una mejor manera los recursos principalmente de capital, humano, financieros y tecnológicos para así conseguir los objetivos propuestos. De esta manera se debe tener en cuenta que las estrategias se elaboran acorde con la realidad de la empresa, sin minimizar el alcance de los recursos que existen que podrían afectar a la organización (González & Rodríguez, 2019).

En esta etapa se representa las estrategias de la organización, y determina como alcanzar las metas, partiendo de la posición actual de la empresa, el mismo que se determina a partir de la información recogida del entorno, la situación interna y sus resultados.

1.1.8.2. *Formulación de objetivos*

La formulación de los objetivos está estrechamente liada con la creación de las estrategias, por ende, dichos objetivos pueden ser considerados como metas planteadas por la empresa que deben utilizar los recursos y deben ser cuantificables, la formulación de dichos objetivos se debe realizar de acuerdo a la orientación estratégica de cada organización (González & Rodríguez, 2019).

1.1.9. *Ejecución de la Planificación estratégica*

Esta fase es la más relevante ya que ahí es donde se realizan las diferentes estrategias se plasman y se lo realizan para esta fase se utiliza el plan operativo anual donde se establecen los recursos para hacer realidad las estrategias que se han elaborado (González & Rodríguez, 2019).

1.1.9.1. *Plan operativo anual*

Después de establecer las estrategias se realiza la ejecución, fijando metas, políticas y su correspondiente asignación de recursos financieros, físicos, humanos y tecnológicos, este plan sirve para definir claramente proyectos y tareas a desarrollar, las fechas y los resultados que se

esperan obtener, este plan debe realizar cada persona en cada unidad operacional. Dentro de la POA se detalla y ordena las acciones, actividades y tareas a ejecutar, esto permite una unión entre el nivel estratégico y el nivel operativo (González & Rodríguez, 2019).

Proceso de la elaboración del POA:

Tabla 6-1: Proceso de la elaboración del POA

Selección de la meta anual:	Esto se refiere a lo que la organización espera lograr durante el año.
Las actividades:	Acciones que desarrollan para dar cumplimiento a la meta.
Los resultados esperados:	Lo que esperamos lograr con cada actividad.
Los responsables:	Quienes estarán al frente del plan de trabajo y de cada una de las tareas y acciones que de él se desprendan.
Apoyo requerido:	Cada actividad tiene responsables, pero se puede necesitar apoyo de otras dependencias para poder culminar el trabajo planteado.
Cronograma:	Es el tiempo en el que se desarrollan las diferentes actividades.
Costo o Presupuesto:	Que recursos financieros necesitan para llevar a la práctica cada actividad es decir cuánto costara el desarrollo de las tareas.

Fuente: (González & Rodríguez, 2019).

Realizado por: Ortega D, 2021.

1.1.10. Control estratégico

Es la revisión constante de cada una de las actividades permite el debido cumplimiento de las estrategias el control se debe realizar en determinados periodos para identificar posibles errores y para el cumplimiento de los objetivos. Dentro de esta fase se utilizan técnicas que permiten evaluar con anticipación y así tener en cuenta cierto conocimiento sobre la evaluación futura del entorno (Grijalva Avila, 2017).

Mediante el uso de este proceso el gerente o encarado se encarga de direccionar acciones a cada empleado de la institución enfocando sus intenciones en resolver los problemas que actualmente le preocupa y así respondiendo a las oportunidades y amenazas que aporten con múltiples ideas sugiriendo nuevas estrategias empresariales cuyas estrategias se relacionan en aspectos relevantes determinados para la misión, visión y objetivos estratégicos, lo que a la vez se materializa en cada uno de los procesos organizacionales (Grijalva Avila, 2017).

En síntesis, estos pasos permiten tener una idea general para desarrollar una planificación estratégica en las empresa u organizaciones como primer caso y fundamental es diagnosticar la situación en la que se encuentra, la segunda es la definición de la misión y visión conjuntamente con los valores que permitirán que el personal y demás tenga una fidelización, la tercera la trata sobre indicadores y metas la cual permitirá la comparación de crecimiento, la cuarta se enfoca en un plan de acción porque permitirá establecer responsables que realícense las actividades bajo un cronograma, por último es el seguimiento y análisis en esta última etapa se realiza la presentación de resultados, en base a esto se realizarán cambios de mejora.

1.1.11. *Gestión administrativa*

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control (Rodríguez, 2020).

La gestión administrativa hace referencia a la acción y efecto de administrar o gestionar, es decir realizar una serie de actividades conducentes con la finalidad de buscar un crecimiento para la organización.

1.1.12. *Beneficios de la gestión administrativa*

- Incremento de la productividad.
- Se centra en el logro de los objetivos.
- Maximizar el uso de los recursos

1.1.13. *Principios de la gestión administrativa*

1. Planificación

Sin duda, se deberá realizar una planificación apropiada donde estén claramente delimitados los objetivos que se proponen alcanzar. Así mismo se debe establecer las acciones que ayudarán al logro de estos objetivos previamente propuestos.

2. Coherencia

Sobre todo, la asignación de tareas y responsabilidades deben ser establecidas de forma racional. De manera que todo empleado puede cumplir con su trabajo en los tiempos y en la forma estipulados en la planificación. Todo esto debe estar en coherencia con los recursos financieros y materiales que posee la empresa.

3. Disciplina y orden

También, se debe seguir una serie de reglas que deberán establecerse en forma sistemática y organizada. Con el fin de que se puedan desarrollar todas las tareas metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos (Quiroa, 2020).

Los principios de la gestión administrativa es de gran importancia ya que ayuda a las empresa y organizaciones a tener una adecuada planificación de sus procesos y formular con coherencia sus estrategias, metas u objetivos para un correcto crecimiento.

1.1.14. *Crecimiento empresarial*

La definición más precisa que puede tener el crecimiento empresarial es el proceso que una empresa implementa en función de sus necesidades u objetivos actuales para mejorar su estrategia y lograr el éxito en determinadas áreas. Este crecimiento se puede logra aumentando las ventas o los servicios para aumentar los ingresos.

1.3. Marco Conceptual

Los conceptos presentados permiten conocer de dónde se parte para la formulación del proyecto el Centro Psicopedagógico Alfa, y porque se decidió usar estas herramientas para la construcción del mismo.

1.3.1. *Centro psicopedagógico*

Un centro psicopedagógico es un organismo donde tratar a niños, jóvenes y adultos, en el campo de la salud y la educación. En estos centros se dedican a las áreas de la psicología, logopedia, pedagogía, neuropsicología, psicopedagogía, atención temprana, terapia ocupacional (Gabaldón, 2017).

1.3.2. Psicopedagogía

La Psicopedagogía es la ciencia social que se encarga del estudio de los procesos de aprendizaje y la enseñanza. Es una disciplina bastante reciente. Su práctica comenzó en Estados Unidos hacia finales del siglo XIX; aunque el término no fue acuñado hasta 1908, en Francia, de la mano de G. Persigout, quien la definió como “paidotecnia experimental” en su libro de ensayos sobre Pedagogía (Unir, 2020).

1.3.3. Plan

Según (Egg, 1988) el Plan es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos. Y menciona que un plan hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan: Lineamientos, Prioridades, Estrategias de acción, Asignación de recursos, Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

1.3.4. Planificación

La planificación se puede definir como un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo, de forma que una misma planificación organizada podría dar, mediante la ejecución de varias tareas iguales, o complementarias, una serie de objetivos (Riquelme, 2019).

Según George Terry “La planificación es seleccionar información hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.

1.3.5. Planificación estratégica

Planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación (Lozano, 2016).

Koontz y Wehrich (1994), plantean: “La planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión”. En realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un

enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa.

1.3.6. *Objetivos*

Es conjunto de fines o metas que se propone alcanzar un investigador en un trabajo, proyecto o estudio. Por lo general, los objetivos de investigación están alineados con el campo de conocimiento específico en que está inscrito un trabajo, y buscan ampliar los conocimientos o teorías que se hayan formulado en torno a determinada materia (Significados, 2018).

Según (Álvarez, 1997) El objetivo es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el Proceso de Investigación

1.3.7. *Recursos*

Es decir, en general, el recurso es cualquier elemento usado para alcanzar un determinado objetivo. Podemos referirnos a recursos en distintas áreas de estudio, como la economía, la biología, la psicología y el derecho (Westreicher, 2020).

1.3.8. *Organización*

Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. La organización usualmente cuenta con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo (Roldán, 2017).

1.3.9. *Finanzas*

Las finanzas se centran en las decisiones de inversión y en la obtención de financiación, es decir, en obtener recursos financieros. Las finanzas son utilizadas tanto por las empresas, como por las personas a título individual como por el Estado (Vanessa, 2017).

1.3.10. *Gestión administrativa*

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

1.4. Interrogantes de la investigación

1.4.1. *Idea a defender*

La planificación estratégica permitirá una correcta gestión de la administración y mejorará la el crecimiento y la toma de decisiones a futuro del Centro Psicopedagógico Alfa del cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua.

1.4.2. *Variables*

1.1.14.1. *Variable independiente*

Planificación estratégica

1.1.14.2. *Variable dependiente*

Mejora de la gestión, crecimiento económico

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

Dentro de los enfoques de Investigación existen 3 enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto:

2.1.1. *Enfoque cuantitativo*

Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas, dicho enfoque utiliza la observación en forma de recolección de datos y los analiza con la finalidad de responder las preguntas que se plantean desde un inicio en la investigación. Este enfoque utiliza un análisis estadístico para llegar a la formulación de objetivos y a la derivación de hipótesis, este tipo de investigación por su proceso y por su naturaleza puede ser medible o cuantificable (Cabezas , Andrade , & Torres, 2018).

Este método cuantitativo se utilizó en la investigación para la elaboración y ejecución de las estrategias y a su vez para la elaboración del presupuesto estimado para la ejecución de las estrategias propuestas.

2.1.2. *Enfoque cualitativo*

Este enfoque es sin mediciones numéricas basándose en la recolección y análisis de datos para definir las preguntas de investigación, su proceso de investigación es más dinámico mediante la interpretación de los hechos. El enfoque cualitativo permite el desarrollo de encuestas, entrevistas, descripciones, y puntos de vista de los investigadores (Cabezas , Andrade , & Torres, 2018).

Este enfoque permitió realizar un diagnóstico interno y externo para conocer la situación actual del Centro Psicopedagógico Alfa, utilizando una variedad de instrumentos de investigación como la realización de la encuesta que se aplicó a los padres de familia, además se realizó una entrevista a la directora y a los profesores del centro.

2.2. Nivel de investigación

Una vez planteado el enfoque investigativo que se utilizará, es muy importante determinar el alcance o profundidad del estudio que se va a llevar a efecto, según (Danhke, 1989) se dividen los

niveles de estudios en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativo (Cabezas , Andrade , & Torres, 2018)

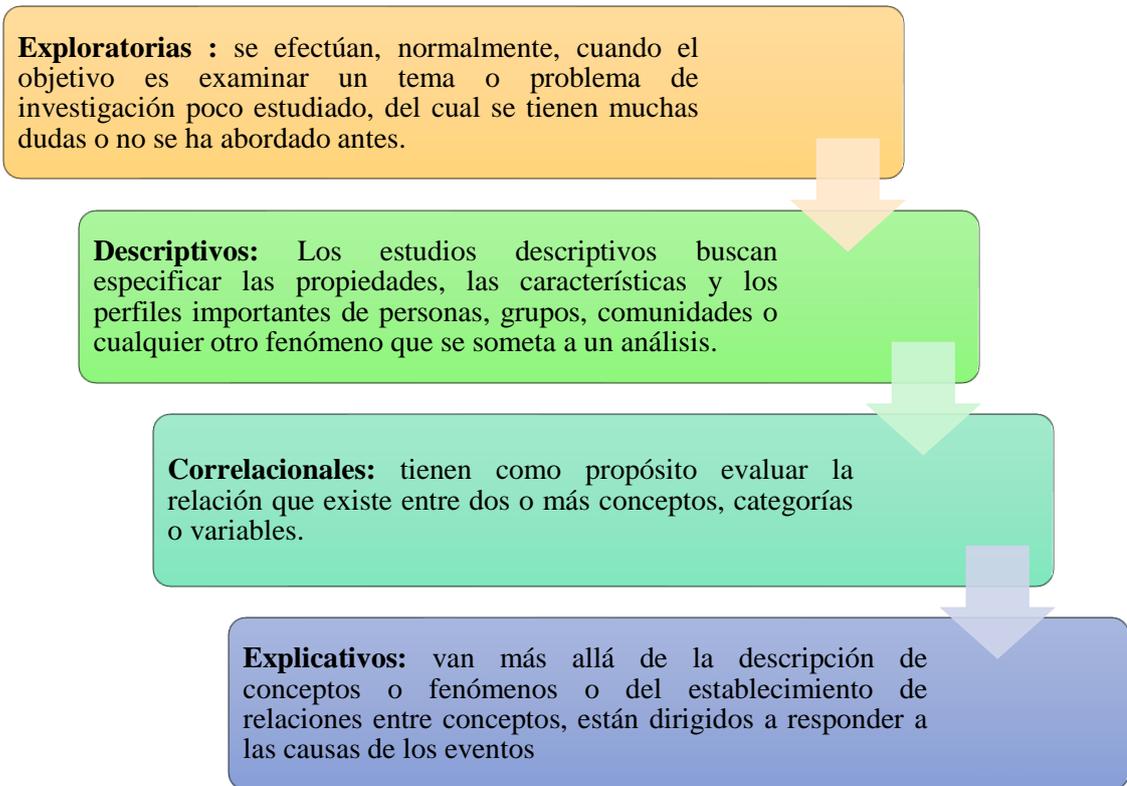


Ilustración 1-2: Niveles de Investigación

Fuente: (Cabezas , Andrade , & Torres, 2018).

Realizado por: Ortega, D. 2021.

El nivel de la investigación que se aplicó dentro del proyecto de investigación es descriptivo, su objetivo principal es demostrar la forma de como ocurren los problemas que se estudian, ya que se realizó una encuesta y una entrevista para establecer la realidad en la que se encuentra el Centro Psicopedagógico Alfa, donde se detallaron los pasos y procesos que tiene cada una de las actividades dentro de la compañía.

2.3. Diseño de investigación

La presente investigación adoptará el diseño:

2.3.1. No experimental

Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Monroy & Navas, 2018).

Dentro de la investigación el diseño de la investigación que se utilizó es no experimental ya que no se manipularon variables sobre la información que nos brinda el Centro Psicopedagógico Alfa por ende no se desarrolló experimentos sobre dicha información.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Investigación de campo

En ella la información acerca del fenómeno o hecho investigado se recoge en el campo donde el fenómeno o hecho se presenta, para lo cual se emplean una serie de técnicas o instrumentos de recolección de datos, tales como la observación, el diseño de cuestionarios, la selección de muestras, las técnicas de entrevistas y encuestas, el diseño experimental, las técnicas de etiquetación, el marcaje y la recolección de muestras o especímenes (Muñoz, 2018).

Se aplicó este tipo de metodología dentro del proyecto de investigación ya que se realizó las encuestas a los padres de familia, esto permitió el levantamiento de información para saber cómo mejorar la atención tanto a los estudiantes como a los padres de familia.

2.4.2. Investigación bibliográfica

Es aquella que emplea predominantemente fuentes de información escrita o recogida y guardada por cualquier otro medio, es decir, todo tipo de documentos: libros, publicaciones periódicas, materiales grabados por cualquier medio (voz, imágenes, datos), monumentos, documentos históricos, información estadística; todos ellos recopilados por otras personas o instituciones donde la tarea del investigador consiste en buscarla, organizarla, sistematizarla y analizarla para un determinado fin (Muñoz, 2018).

La investigación se realizó a través del apoyo de fuentes bibliográficas relacionadas a los temas de planificación estratégica, sirviendo esto para sustentar la teoría de la presente investigación.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios (Lugo, 2017).

En la presente investigación se trabajó con una población de 4 profesoras y 20 padres de familia y la directora de centro que actualmente asisten al Centro Psicopedagógico Alfa. Esto se evidencia en la siguiente tabla

2.5.2. *Muestra*

Una muestra es una parte de la población, la muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población (Muñoz, 2018).

La muestra para la presente investigación no es necesario realizar el cálculo debido a que no es extensa la población lo cual se procede a trabajar con los profesores y padres de familia involucrados en la investigación.

Tabla 1-2: Población y Muestra

PROFESORES Y PADRES DE FAMILIA A INVESTIGAR DEL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA	
CARGO	NÚMERO DE INTEGRANTES
Padres de Familia	20
Directora del Centro Psicopedagógico Alfa	1
Docentes	4
TOTAL	25

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

2.6. **Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

2.6.1. *Métodos*

Los métodos utilizados dentro del proyecto de investigación son:

2.6.1.1. *Método inductivo*

En este método se puede definir como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales, y así se analizan en cada uno de ellos los mínimos detalles y se va ascendiendo en el análisis hasta llegar a establecerse (García, 2016).

Este método consistió en ordenar las ideas de lo particular a lo general. Aplicando a la verificación de la idea a defender del tema de investigación. MARCO TEORICO DE LO MAS PEQUEÑO HASTA LO MAS GRANDE EN LA PROPUESTA DETALLAR NUEVAMENTE

2.6.1.2. *Método deductivo*

Este método lleva a la investigación desde lo general a lo particular, planteando una serie de primicias cuya conclusión se obtiene de analizar cada caso en particular (Monroy & Navas, 2018).

En la presente Investigación se utilizó este método ya que se partió de un problema general existente dentro del Centro Psicopedagógico Alfa, del cual se generó posibles soluciones para dicho problema. Dentro del planteamiento del problema desde lo más amplio hasta lo más pequeño

2.6.2. *Técnicas e instrumentos de Investigación*

2.6.2.1. *Entrevista*

La entrevista individual o en grupo permite la recolección de información de fuente primaria y abierta la cual tiene una relación entre el entrevistador y el entrevistado, por lo cual el entrevistador debe tener claramente definidos los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información (Chávez, 2019).

La conducción de dicha entrevista debe ser precisa y dinámica en un ambiente de sinceridad y cordialidad.

En el Centro Psicopedagógico Alfa se realizaron entrevistas a la directora del centro y a las 4 profesoras que conforman dicho centro con la finalidad de recolectar información acerca de cómo se está manejando y orientando el centro en la actualidad.

2.6.2.2. *La Observación*

Se utiliza para la recolección de información primaria acerca de los objetivos que se van a investigar o para la comprobación de las hipótesis, la observación es sistemática, consiente y objetiva. La observación es de gran importancia ya que permite la descripción autentica de los escenarios pueden ser utilizadas para la descripción, evaluación e interpretación en el ámbito en que se desarrolla (Chávez, 2019).

2.6.2.3. *Encuesta*

Es la técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población. El Cuestionario es el instrumento de recogida de datos de la encuesta (Gil, 2016).

Existen dos tipos de pregunta dentro la encuesta estas son:

Preguntas cerradas: Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.

Preguntas abiertas: No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas (Chávez, 2019).

En el Centro Psicopedagógico Alfa se realizó una encuesta a los 20 padres de familia que permitió a la recolección de información importante para generar estrategias para la atención.

2.6.3. *Instrumentos de investigación*

2.6.3.1. *Cuestionario*

Es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés. A quienes van dirigido, tipos de preguntas se utilizó cuantas preguntas

Para la aplicación del cuestionario se tomará en consideración preguntas relevantes que aporten al desarrollo de la investigación con la finalidad de obtener opiniones y perspectivas de los diferentes entrevistados del Centro Psicopedagógico Alfa.

2.6.3.2. *Guía de observación*

Es un instrumento de registro que evalúa desempeños, en ella se establecen categorías con rangos más amplios (Ventanilla, 2019).

Este instrumento se efectuará para el levantamiento de la información relevante para el desarrollo de la investigación y de esta manera generar soluciones a la problemática encontrada.

2.6.3.3. *Guía de entrevista*

Consiste en el registro escrito de las preguntas que conforman el instrumento de recolección de los datos. El entrevistador debe tener una actitud atenta que favorezca el discurso y no influya en sus respuestas (Pantoja & Placencia, 2016).

Estas entrevistas que se planteara va dirigido a la directora y profesoras del Centro Psicopedagógico Alfa para obtener información adicional y que contribuya al trabajo de investigación. Cuantas preguntas, tipos de preguntas utilice

2.7. Análisis e interpretación de resultados

2.7.1. Resultados de las entrevistas

La primera entrevista es aplicada a la directora y propietaria del Centro Psicopedagógico Alfa, con el objetivo de recopilar información acerca de las necesidades existentes, para las cuales se requiere una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua.

ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA ENTREVISTA

La entrevista fue un instrumento de investigación fundamental para la recolección de datos la cual fue aplicada a la propietaria y directora del Centro Psicopedagógico Alfa la cual nos ayudó con información clara y concreta que nos ayudaran a la realización de la planificación estratégica, ya que ella lleva 14 años con el centro y nos menciona que solo una vez se ha realizado una planificación, eso se debe al desconocimiento del mismo, a su vez ella realiza una planificación cada mes para evaluar cómo va su equipo de trabajo y tomar correctivos, también nos menciona que realizo un estudio para la implementación de los servicio que tiene el Centro actualmente, y que ella espera poder implementar una escuela semipresencial, también nos comenta que a su vez una de las fortalezas que tiene el centro son alianzas con las instituciones educativas y el distrito de la zona ya que ella trabajo varios años a su vez en algunas instituciones estando actualizada en las mallas curriculares para poder ayudar a sus estudiantes en el centro, una de sus debilidades es el desconocimiento financiero, evitando así un buen desarrollo del centro sus oportunidades como ella nos dicen es su ubicación geográfica y espacio físico ya que se encuentra en el centro de

Baños de Agua Santa, su amenaza principal en este último año fue la pandemia pero ella supo realizar acompañamientos a los niños mediante vía online, ella espera que mediante la aplicación del plan estratégico se tenga una mejor organización de actividades y desarrollo del Centro Psicopedagógico Alfa.

La segunda entrevista se aplicará a los profesores de las diferentes áreas del Centro Psicopedagógico Alfa con el objetivo de recolectar información de los docentes que labora dentro del centro, la cual permitirá el desarrollo de una planificación estratégica.

ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA ENTREVISTAS A LOS PROFESORES DEL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA

Análisis de la pregunta 1: ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?

En su totalidad las entrevistadas manifestaron que si conocen la existencia de un plan estratégico pero que dicho plan esta desactualizado y no se ha aplicado.

Análisis de la pregunta 2: ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?

La mayoría de las entrevistadas conocen cual es la misión y visión del centro ya que son de alta relevancia que los integrantes sepan cual es la misión que cumple el centro y hacia donde tiene su visión.

Análisis de la pregunta 3: ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?

Los entrevistados desconoces las políticas del centro ya que llevan poco tiempo trabajando en la institución esto se debe a una falta de socialización de dichas políticas.

Análisis de la pregunta 4: ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?

En su totalidad las entrevistadas conoces la existencia de organigramas, pero más los organigramas funcionales ya que ahí se detalla cada una de sus funcionales.

Análisis de la pregunta 5: ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?

Las encuestadas han observado una correcta planificación para la ejecución de los diferentes servicios que ofrecen el centro ya que esto ayuda a mejorar los servicios y las necesidades de los niños y adolescentes.

Análisis de la pregunta 6: ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?

En su totalidad mencionan que tienen los equipos y materiales necesarios para un correcto desenvolvimiento al momento de realizar sus clases y ayuda a los niños y adolescentes del Centro Psicopedagógico Alfa.

Análisis de la pregunta 7: ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?

La encuestadas en su totalidad mencionan que existe un seguimiento a lo planificado una vez al mes o a su vez cada fin de semana cuando es necesario para observar si existe un cumplimiento de las metas propuestas o se tiene que realizar cambios con la finalidad de llegar a cumplir las metas.

Análisis de la pregunta 8: ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?

En general las encuestadas mencionan que existe un buen clima laboral dentro del centro ya que cada una de las integrantes es un equipo y trabajan por el bien del Centro Psicopedagógico Alfa.

Análisis de la pregunta 9: ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?

La mayoría de las entrevistadas mencionan que si han tenido capacitaciones y cursos por parte del centro ya que la directora siempre está en diferentes actualizaciones de conocimiento para brindar un excelente servicio.

Análisis de la pregunta 10: ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?

En absoluto las encuestadas mencionan que están de acuerdo con el salario que obtienen por el centro.

2.7.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los padres de familia del Centro Psicopedagógico Alfa

Las encuestas han sido aplicadas a los 20 padres de familia del Centro Psicopedagógico Alfa dicha encuesta consta de 8 preguntas fundamentales para conocer el grado de satisfacción que tienen nuestros clientes de los servicios educativos que reciben del centro, lo cual obtuvimos los siguientes resultados.

1. ¿Cómo conoció usted sobre el Centro Psicopedagógico Alfa y los servicios que ofrece?

Tabla 2-2: Como conoció los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Radio	3	15%
Televisión	0	0%
Redes Sociales	17	85%
Hojas Volantes	0	0%
Afiches	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

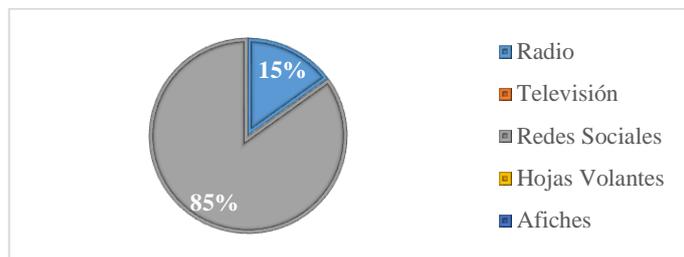


Ilustración 2-2: Como conoció los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

En el gráfico N.1 se determinó que los padres de familia del Centro Psicopedagógico Alfa el 85% del total de los encuestados conocieron dicho centro por medio de redes sociales y un 15% de los padres escucharon sobre el centro por medio de la radio local de la ciudad de Baños de Agua Santa.

Interpretación

De acuerdo a los encuestados se evidenció que un número considerable de padres de familia conocieron el centro por medios de redes sociales esto se debe al adecuado manejo de las redes sociales que han permitido que los servicios que ofrece el centro no solo se queden en la ciudad de baños, si no que pueda darse a conocer en varias ciudades expidiendo así su mercado.

2. ¿Usted qué tipo de servicios adquirió del Centro Psicopedagógico Alfa para su hijo?

Tabla 3-2: Tipos de Servicios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Tareas Dirigidas	10	50%
Evaluaciones	2	10%
Homeschooling	2	10%
Terapia	2	10%
Terapia con tareas	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

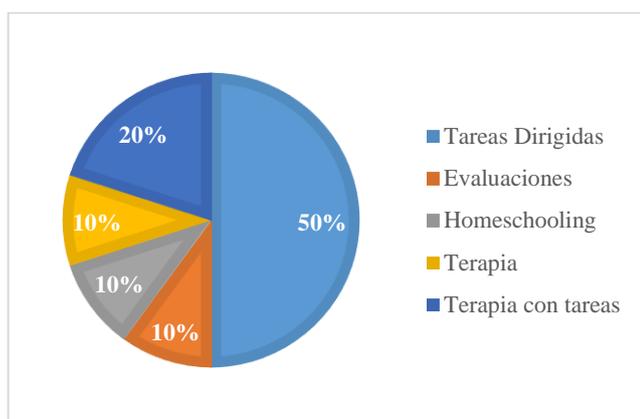


Ilustración 3-2: Tipos de Servicios

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

Dentro del grupo de padres de familia encuestados la mayor parte adquieren el servicio de tareas dirigidas con un 50%, seguido de un 20% que utilizan terapias con tareas, y el resto de los padres utilizan un 10% en cada servicio como son: evaluaciones, Homeschooling y terapias.

Interpretación

El servicio más utilizado es las tareas dirigidas puesto que la mayoría de estudiantes tienen problemas de aprendizaje en algunas materias tanto en las escuelas como en los colegios, ya que por medio de las tareas dirigidas se realiza un proceso de enseñanza individualizada, permitiendo así un avance progresivo en áreas que anteriormente tenían dificultades, los padres de familia también adquieren el servicio de terapia con tareas que varios estudiantes del centro tienen problemas de conducta y concentración este servicio ayuda a que los estudiantes tengan terapia de su problema y al mismo tiempo puedan realizar sus tareas.

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción por el servicio que utiliza?

Tabla 4-2: Grado de Satisfacción por servicios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Completamente Satisfecho	20	100%
Insatisfecho	0	0%
Completamente Insatisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021

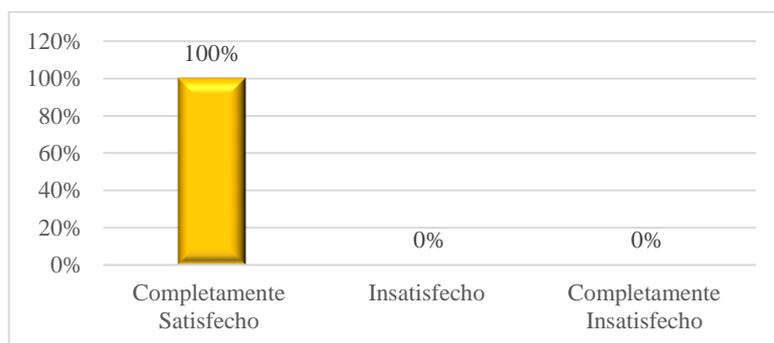


Ilustración 4-2: Grado de Satisfacción por servicios

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

En el gráfico N.3 se determina que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos por el servicio que utilizan

Interpretación

De acuerdo a los encuestados se evidencio que todos los padres de familia se encuentran satisfecho con el servicio que utilizan ya que el Centro Psicopedagógico Alfa ha sido cumplido y comprometido con sus estudiantes y padres de familia, ofertando servicios de calidad puesto que se encuentra en constante actualización de conocimientos y capacitaciones de nuevos temas para brindar un mejor resultado en sus estudiantes.

4. Piensa usted ¿Qué los precios de los servicios que ofrece el “Centro Psicopedagógico Alfa” frente a la competencia es?

Tabla 5-2: Precios de Servicios frente a la competencia

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Inferior	7	35%
Igual	10	50%
Superior	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

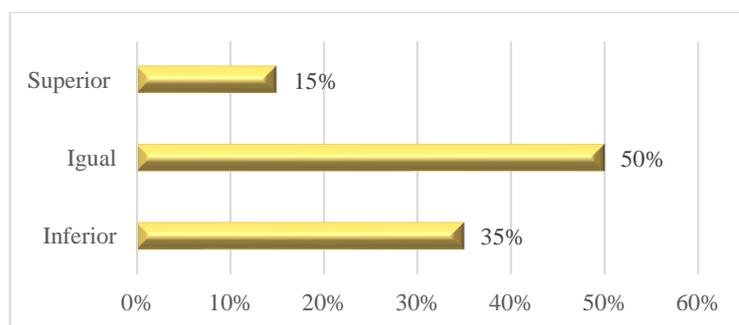


Ilustración 5-2: Precios de Servicios frente a la competencia

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

De acuerdo con los padres de familia del Centro Psicopedagógico Alfa el 50% considera que los precios frente a la competencia son iguales y un 35% inferior y por último un 15% superior.

Interpretación

La mayoría de los padres de familia consideran que los precios son iguales que la competencia haciéndole accesible, algunos encuestados mencionan que los precios son inferiores esto se debe a que algunos servicios son ofertados acorde a una evaluación socio económica para ayudar a los que más necesitan.

5. ¿Qué nuevo servicio le gustaría que se implemente en “Centro Psicopedagógico Alfa”?

Tabla 6-2: Nuevo servicio

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Terapia para adultos mayores	3	15%
Orientación vocacional	2	10%
Cursos de baile	2	10%
Estimulación temprana	1	5%
Terapia de parejas	1	5%
Terapia de duelo	1	5%
Tareas manuales	2	10%
Que siga con las tareas dirigidas	1	5%
Proyectos	3	15%
Cursos vacacionales	1	5%
Cursos de lectura	1	5%
Asesoría psicología para las empresas	1	5%
Nada	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

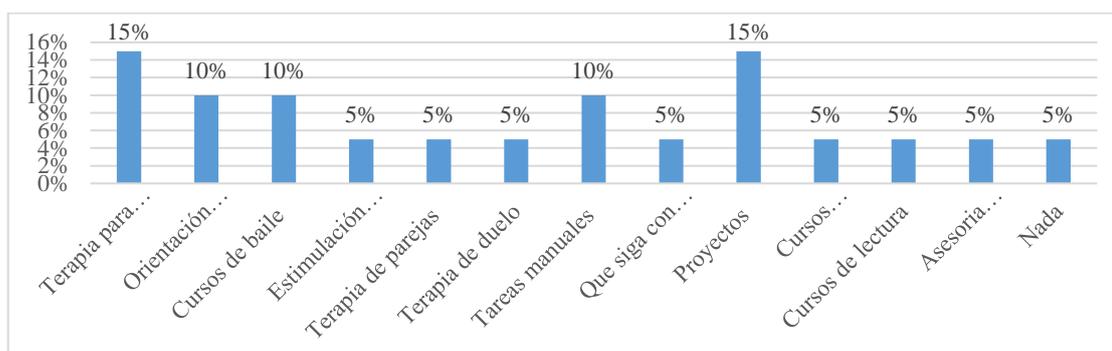


Ilustración 6-2: Nuevos Servicios

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

En el gráfico N.5 se determinó que en un 10% de los padres de familia sugieren la implementación de los servicios de realización de proyecto y terapia de adultos mayores, mientras que hay un 10% en varios servicios que los padres sugieren que el centro pueda implementar.

Interpretación

De los encuestados los servicios que les gustaría a los padres de familia 2 de los servicios tienen mayor acogida estos son la terapia de adultos mayores y la asesoría de proyectos pudiendo expandir su mercado acogiendo personas adultas, también los padres de familia sugieren los cursos tanto educativos como reas creacionales que ayudaran a tener nuevos espacios y nuevos ingresos para el Centro Psicopedagógico Alfa.

6. ¿Considera usted que el Centro Psicopedagógico Alfa responde a sus necesidades?

Tabla 7-2:El centro responde sus necesidades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	19	95%
Poco	1	5%
Nada	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

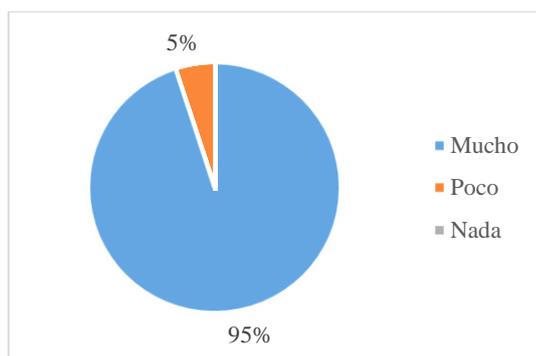


Ilustración 7-2: El centro responde sus necesidades

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Análisis

El 95% de los encuestados manifiestan que el Centro Psicopedagógico Alfa responde suficientemente las necesidades y un 5% manifiesta que responde un poco sus necesidades.

Interpretación

Los padres de familia manifiestan que el centro si responde sus necesidades así dejando en claro que el centro brinda y abarca las necesidades de una parte del mercado otorgando así un servicio excelente, y los demás padres de familia sugieren que se implementen nuevos servicios.

7. Califique los siguientes parámetros del Centro Psicopedagógico Alfa siendo 1 muy insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho, 4 bastante satisfecho, 5 muy satisfecho.

Tabla 8-2: Calificación de parámetros

	Calidad		Infraestructura		Atención	
1. Muy Insatisfecho	3	15%	3	15%	3	15%
2. Poco Satisfecho	0	0%	1	5%	0	0%
3. Satisfecho	2	10%	8	40%	5	25%
4. Bastante Satisfecho	5	25%	6	30%	5	25%
5. Muy Satisfecho	10	50%	2	10%	7	35%
TOTAL	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2022.

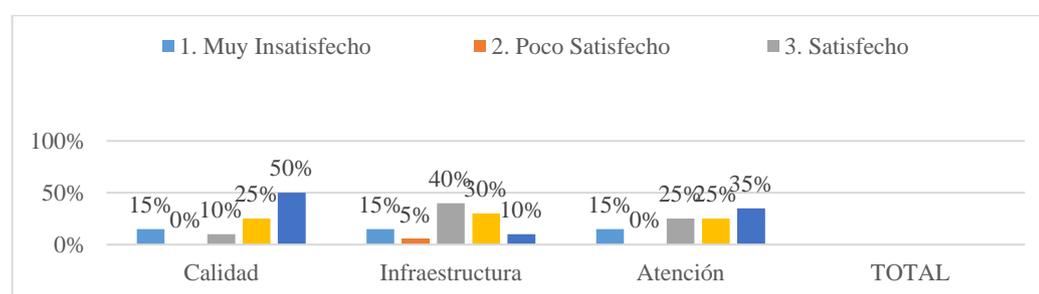


Ilustración 8-2: Calificación de parámetros

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Análisis

En el gráfico N.7 los encuestados calificaron 3 parámetros fundamentales para el Centro Psicopedagógico Alfa, siendo el primero la calidad de los servicios que adquieren cada uno de los padres de familia teniendo el 50% muy satisfecho con la calidad de servicio educativo que adquieren su hijos, el segundo parámetro fue infraestructura a aquí el 40% está satisfecho el ultimo parámetro calificado es la atención el 35% se encuentra muy satisfecho con la atención mientras .tanto existe un empate del 25% de bastante satisfecho y satisfecho.

Interpretación

Dentro del grupo de padres de familia encuestados satisfecho con la calidad de servicio educativo ya que el centro siempre se encuentra en constantes actualizaciones de métodos de estudios para poder brindar un mejor servicio, en cuestión de la infraestructura los padres se encuentran satisfecho pero mencionan que existen problemas en las tuberías de agua, la directora nos supo manifestar que el centro es una edificación antigua pero ella ha tratado de tener todo en constante mantenimiento, y los padres de familia consideran la atención por parte de los que conforman el centro como muy satisfecho.

8. Usted recomendaría que adquieran los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa?

Tabla 9-2:Recomendación de los servicios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2022.



Ilustración 9-2: Recomendación de servicios

Fuente: Encuestas Aplicadas (2021).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Análisis

El 100% de los padres de familia mencionan que si recomendarían los servicios que oferta el Centro.

Interpretación

Los padres de familia si recomendaría que adquieran los servicios que ofrece el Centro tanto por su trayectoria y los servicios que adquieren si satisfacen las necesidades de sus hijos viendo un buen resultado en la educación de sus hijos.

CAPÍTULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

3.1. Título

“PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA EL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIDO 2021-2025”

3.2. Análisis situacional

3.2.1. *Matriz de implicados*

Dentro de esta matriz ingresan todas las personas que de una u otra manera se benefician o tienen algún inconveniente por la toma de decisiones a continuación se expone la lista de implicados del Centro psicopedagógico Alfa:

Tabla 1-3: Matriz de implicados

IMPLICADOS	INDICADOR O CRITERIO
Gobierno	<ul style="list-style-type: none">• Aspectos Legales• Políticas y reglamentos
Presidente del Centro	<ul style="list-style-type: none">• Toma de decisiones• Planificación de actividades• Capacitaciones
Empleados	<ul style="list-style-type: none">• Estabilidad laboral• Eficiencia y eficacia al momento de brindar los servicios
Padres de familia y Alumnos	<ul style="list-style-type: none">• Son la razón del Centro Psicopedagógico Alfa
Competencia	<ul style="list-style-type: none">• Es una amenaza para el Centro
Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Ayuda Social• Programas gratuitos para personas de escasos recursos económicos

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2021).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.2.2. Matriz FODA

Tabla 2-3: FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>F1: Existe un buen clima laboral.</p> <p>F2: Facilidades de pagos para los clientes fijos y nuevos.</p> <p>F3: Amplia experiencia en el ámbito educativos y psicopedagógico.</p> <p>F4: Servicios de calidad y alto nivel.</p> <p>F5: Posicionamiento en el mercado.</p>	<p>D1: Falta de un plan de publicidad.</p> <p>D2: Ausencia de una planificación estratégica.</p> <p>D3: Recursos económicos limitados.</p> <p>D4: No posee estrategias claramente definidas por lo que entorpece el desarrollo del Centro Psicopedagógico Alfa</p> <p>D5: Falta de capacitaciones en el manejo de la contabilidad.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O1: Generar convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.</p> <p>O2: Apertura de nuevos mercados.</p> <p>O3: Crecimiento poblacional.</p> <p>O4: Mejoramiento continuo en los espacios físicos del Centro Psicopedagógico Alfa.</p> <p>O5: Fidelidad de los clientes actuales.</p>	<p>A1: Nuevos competidores en el mercado que ofrecen servicios psicopedagógicos.</p> <p>A2: Incremento del desempleo.</p> <p>A3: Publicidad agresiva por parte de la competencia.</p> <p>A4: Inestabilidad económica.</p>

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.2.3. Matriz de evaluación de factores externos EFE

Tabla 3-3: Matriz EFE

N°	OPORTUNIDADES	PESO	IMPACTO	PESO PONDERADO
1	Generar convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.	0,15	4	0,6
2	Apertura de nuevos mercados.	0,1	3	0,3
3	Crecimiento poblacional.	0,1	4	0,40
4	Mejoramiento continuo en los espacios físicos del Centro Psicopedagógico Alfa.	0,09	3	0,27
5	Fidelidad de los clientes actuales.	0,1	4	0,40
TOTAL DE OPORTUNIDADES		0,54		1,97
N°	AMENAZAS	PESO	IMPACTO	PESO PONDERADO
1	Nuevos competidores en el mercado que ofrecen servicios psicopedagógicos.	0,15	2	0,30
2	Incremento del desempleo.	0,12	2	0,24
3	Publicidad agresiva por parte de la competencia.	0,1	1	0,10
4	Inestabilidad económica.	0,09	1	0,09
TOTAL DE AMENAZAS		0,46		0,73
TOTAL		1		2,70

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Por medio de este instrumento se procede a evaluar las oportunidades y amenazas de acuerdo a la siguiente escala:

Tabla 4-3: Calificación matriz EFE

PESO:	Sin importancia	0,01
	Muy importante	1,0
IMPACTO:	Amenaza importante	1
	Amenaza menor	2
	Oportunidad menor	3
	Oportunidad mayor	4

Fuente: (Sumba, 2018).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Análisis

El total del peso ponderado del Centro Psicopedagógico Alfa es del 2,70 donde se refleja que el mayor peso están en las oportunidades con un 1,97 puntos, frente a las amenazas que están por un valor menor que es del 0,73 lo que significa que el centro ha aprovechado todas sus oportunidades al máximo esto dando como resultado la minimización de las amenazas que se vayan encontrado en su entorno y así asegurando un entorno externo favorable para el centro.

Dentro de la matriz EFE las oportunidades que se han identificado como las más importantes son: Generar convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa, Apertura de nuevos mercados.

Las amenazas identificadas como importantes son: Nuevos competidores en el mercado que ofrecen servicios psicopedagógicos, Incremento del desempleo.

3.2.4. Matriz de evaluación de factores internos EFI

Tabla 5-3: Matriz EFI

N°	FORTALEZAS	PESO	IMPACTO	PESO PONDERADO
1	Existe un buen clima laboral.	0,09	3	0,27
2	Facilidades de pagos para los clientes fijos y nuevos.	0,12	4	0,48
3	Amplia experiencia en el ámbito educativo y psicopedagógico.	0,09	4	0,36
4	Servicios de calidad y alto nivel.	0,09	3	0,27
5	Posicionamiento en el mercado.	0,10	3	0,30
TOTAL DE FORTALEZAS		0,49		1,68
N°	DEBILIDADES	PESO	IMPACTO	PESO PONDERADO
1	Falta de un plan de publicidad.	0,11	1	0,11
2	Ausencia de una planificación estratégica.	0,12	1	0,12
3	Recursos económicos limitados.	0,08	2	0,16
4	No posee estrategias claramente definidas por lo que entorpece el desarrollo del Centro Psicopedagógico Alfa	0,10	1	0,10
5	Falta de capacitaciones en el manejo de la contabilidad.	0,10	1	0,10

TOTAL DE DEBILIDADES	0,51		0.59
TOTAL	1		2,27

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 6-3: Calificación matriz EFI

PESO:	Sin importancia	0,0		
	Muy importante	0,1		
IMPACTO:	Debilidad importante	1	Fortaleza menor	3
	Debilidad menor	2	Fortaleza mayor	4

Fuente: (Sumba, 2018).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Análisis:

El peso ponderado del Centro Psicopedagógico Alfa es de 2,27 lo que nos muestra que el centro se encuentra por debajo del peso promedio que es 2,5, el mayor peso se encuentra en las fortalezas con una puntuación ponderada de 1,68 lo que significa que en el ámbito interno del centro es favorable lo cual esto ayuda a generar estrategias solidas que permitan al Centro Psicopedagógico Alfa ser competitivo ante la aparición de nuevos centro y nuevos mercados y así aprovechar las fortalezas cintra sus debilidades.

Dentro de la matriz EFI las fortalezas que se han identificado como las más importantes son: Facilidades de pagos para los clientes fijos y nuevos, Posicionamiento en el mercado.

Las debilidades más representativas son: Ausencia de una planificación estratégica, Falta de un plan de publicidad.

3.3. Generalidades

3.3.1. Reseña histórica

Este maravilloso sueño se transformó en realidad en el año 2007 en la ciudad de Baños de Agua santa en la provincia de Tungurahua en Ecuador, en ese entonces el centro se llamó **Alfa Centro de Intervención Psicopedagógica.**

Inspirando en el deseo sincero de brindar el apoyo necesario a niñas y niños con problemas en el área educativa, convirtiéndose en un aliado junto al empeño de padres de familia por otorgarle a sus niños las mejores oportunidades en su desarrollo mental, así fortalecerles para enfrentarse a un mundo sin limitaciones.

Durante el pasar del tiempo; la experiencia en el desarrollo y mejora de las funciones cognitivas, en las niñas y niños que ingresan al centro; se basa en la aplicación de técnicas adecuadas. Los resultados obtenidos se traducen en felicidad y plenitud, para nuestros estudiantes y padres de familia.

El enfoque integral en el desarrollo de nuestros estudiantes que combinan técnicas y diversión como parte de su aprendizaje, potenciar su rendimiento y resultados. Generando en la familia Alfa un sentimiento de alegría y satisfacción por el trabajo realizado.

3.3.2. Identificación de la empresa

Tabla 7-3: Datos generales del Centro

Razón Social :	Centro Psicopedagógica Alfa
Actividad Económica:	Brindar servicios de psicopedagogía
RUC:	0603693128001
Representante Legal:	Viviana Cayago
Teléfono:	0982245573
E-mail:	alfaeducentro@gmail.com
Logotipo:	

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.4. Fundamentos estratégicos

3.4.1. Misión

Somos un centro psicopedagógico que brinda apoyo a niños y adolescentes con dificultades de aprendizaje.

3.4.1.1. Características del planeamiento de la misión

¿Qué vamos hacer?

Brindar apoyo mediante servicios psicopedagógicos.

¿Para qué vamos hacer?

Para ayudar con los problemas de aprendizaje a niños y adolescentes.

¿Cómo lo vamos hacer?

Ofreciendo servicios adecuados para cada necesidad mediante una evaluación oportuna

¿Con que lo vamos hacer?

Generando espacios adecuados para los estudiantes y padres de familia y creando espacios de respeto y equidad.

3.4.1.2. Misión propuesta

“Brindar apoyo mediante servicios psicopedagógicos para ayudar con los problemas de aprendizaje a niños y adolescentes, ofreciendo servicios de calidad y adecuados para cada necesidad que requieran mediante una evaluación oportuna y generando así espacios adecuados de respeto y equidad para los conforman el Centro psicopedagógico Alfa”

3.4.2. Visión

Ser un centro con los mejores servicios psicopedagógicos de calidad para el desarrollo de los niños y adolescentes.

3.4.2.1. Características del planeamiento de la visión

¿Cómo seremos en el futuro?

Para el año 2025, ser un centro Psicopedagógico referente en la provincia de Tungurahua.

¿Qué hacemos en el futuro?

Brindar servicios de calidad y con temas actualizados en el área de psicopedagogía.

¿Qué actividades desarrollamos en el futuro?

Implementar nuevos servicios abarcando todas las necesidades que requiera el cantón Baños de Agua Santa y la provincia de Tungurahua.

3.4.2.2. Visión propuesta

Para el año 2025, ser un centro psicopedagógico referente en la provincia de Tungurahua, brindando servicios de calidad y con temas actualizados en el área psicopedagógica e implementando nuevos servicios para abarcar todas las necesidades de los padres de familia tano como en el cantón Baños de Agua Santa y en la provincia.

3.4.3. Slogan

“Construyendo el desarrollo educativo y emocional de niños y adolescentes”

3.4.4. Logotipo



Ilustración 1-3: Logotipo

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

3.4.5. Organigrama

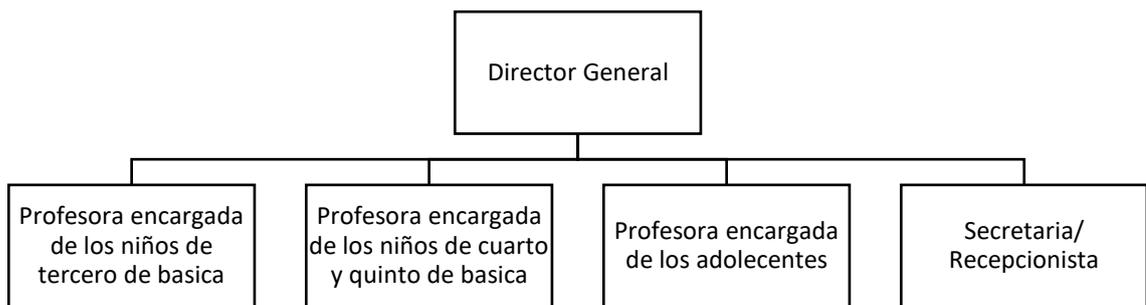


Ilustración 2-3: Organigrama

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

3.5. Formulación de estrategias

Tabla 8-3: Formulación de estrategias

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Existe un buen clima laboral.</p> <p>F2: Facilidades de pagos para los clientes fijos y nuevos.</p> <p>F3: Amplia experiencia en el ámbito educativos y psicopedagógico.</p> <p>F4: Servicios de calidad y alto nivel.</p> <p>F5: Posicionamiento en el mercado.</p>	<p>D1: Falta de un plan de publicidad.</p> <p>D2: Ausencia de una planificación estratégica.</p> <p>D3: Recursos económicos limitados.</p> <p>D4: No posee estrategias claramente definidas por lo que entorpece el desarrollo del Centro Psicopedagógico Alfa</p> <p>D5: Falta de conocimiento en el manejo de la contabilidad.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1: Generar convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.</p> <p>O2: Apertura de nuevos mercados.</p> <p>O3: Crecimiento poblacional.</p> <p>O4: Mejoramiento continuo en los espacios físicos del Centro Psicopedagógico Alfa.</p> <p>O5: Fidelidad de los clientes actuales.</p>	<p>F1+F3+O1 Establecer convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.</p> <p>F4+F5+O2+O5 Aprovechar los nuevos mercados disponibles a través del diseño de una plataforma web para servicios en línea.</p>	<p>D2+O5 Realizar un plan estratégico para el Centro Psicopedagógico Alfa.</p> <p>D5+O2 Crear un área contable-financiera que permita el adecuado manejo de los recursos que tiene el centro.</p> <p>D1+O4 Realizar un mejoramiento continuo de los espacios físicos que requieran mantenimiento.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1: Nuevos competidores en el mercado que ofrecen los mismos servicios.</p> <p>A2: Incremento del desempleo.</p> <p>A3: Publicidad agresiva por parte de la competencia.</p> <p>A4: Inestabilidad económica.</p>	<p>F1+A1 Establecer políticas de motivación para el personal, que permita fortalecer el buen clima laboral existente.</p> <p>F3+A4 Realizar un plan de capacitaciones anuales al personal del Centro Psicopedagógico Alfa, estableciendo los temas de importancia que deber ser impartidos al personal.</p>	<p>D4+A1 Realizar campañas para fidelizar a los socios.</p> <p>D2+A3 Crear un plan publicitario.</p>

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.5.1. Implementación estratégica

Una vez formulada las estrategias mediante un análisis interno y externo del Centro Psicopedagógico Alfa, se prosigue a la implementación de las estrategias donde se detallará las acciones y el tiempo en que dichas estrategias se llevaran a cabo.

Tabla 9-3: Incrementar la base de estudiantes.

Estrategia #1:	Establecer convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.		
Objetivo:	Incrementar la base de estudiantes en los próximos 4 años		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Identificar las principales instituciones privadas existentes del cantón Baños de Agua Santa.	Esta acción se realizará de manera anual, ya que cada año construyen más instituciones educativas dentro del canto Baños.	50,00
2	Realizar un conversatorio con las instituciones seleccionadas.	Dicho conversatorio se realizará de forma anual.	10,00
3	Brindar información a las instituciones sobre los servicios que oferta el Centro Psicopedagógico Alfa.	Se realizará de forma anual	5,00
4	Realizar un plan de trabajo de mutuo acuerdo con las instituciones educativas, donde se detallar los servicios adquiridos y las actividades que se van a realizar	Este plan de trabajo se realizará de forma semestral para que exista un mejor control del plan de trabajo y tener un mejor control en caso que se necesite realizar alguna modificación.	300,00
5	Procede a firmar el convenio.	Se re realizará de forma anual	50,00
6	Monitorear los resultados de los convenios realizados con las instituciones educativas.	El monitoria se realizará de forma trimestral para ver si se está ejecutando el plan de trabajo y si las instituciones educativas están conforme con los servicios.	25,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 10-3: Diseño de una plataforma web

Estrategia #2:	Aprovechar los nuevos mercados disponibles a través del diseño de una plataforma web para servicios en línea.		
Objetivo:	Satisfacer las necesidades de los padres de familia por medio de servicios en línea.		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Formar un equipo de trabajo.	Esta acción se realizará de forma anual	10,00
2	Identificar los nuevos segmentos de mercados.	Se realizará de forma semestral para identificar de mejor manera los nuevos mercados disponibles.	30,00
3	Enlistar los servicios que se quieran brindar de forma online en la plataforma web.	Esta acción se realizará de forma semestral para un monitoreo si los servicios enlistados satisfacen las necesidades y si están generando ingresos.	20,00
4	Contratar a la persona para el diseño de la plataforma.	Esta acción se realizará de forma anual, para dar un constante mantenimiento de la plataforma.	1000,00
5	Implementación de la plataforma web.	Esta acción se realizará una sola vez.	200,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 11-3: Desarrollar una planificación estratégica

Estrategia #3:	Realizar un plan estratégico para el Centro Psicopedagógico Alfa.		
Objetivo:	Desarrollar una planificación estratégica actualizada dentro del periodo 2021-2025		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Realizar un análisis situacional del Centro Psicopedagógico Alfa.	Esta acción se realizará de forma semestral.	40,00
2	Reestructurar la misión y visión	Esta acción se realizará de forma anual dependiendo las variaciones que se dé en el Centro.	10,00
3	Diseñar diferentes estrategias que favorezcan al crecimiento del centro.	Esta acción se realizará de forma semestral.	25,00
4	Diseñar un plan de acción	Se realizará de forma anual.	25,00
5	Presupuestar dichas estrategias.	Esta acción se realizará de forma anual.	25,00
6	Imprimir la planificación estratégica y socializar la misma con los colaboradores de centro.	Esta acción se realizará de forma anual y si surge algún cambio en dicha planificación se realizará una reunión para socializar los cambios.	40,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 12-3: Creación de una área contable

Estrategia #4:	Crear un área contable-financiera que permita el adecuado manejo de los recursos que tiene el centro.		
Objetivo:	Crear una área contable dentro del centro para poder realizar los estados financieros y tener un mejor manejo de la contabilidad.		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Realizar una reunión con la directora del Centro Psicopedagógico Alfa.	Esta acción se realizará de forma anual.	20,00
2	Plantear con la directora la creación de una área contable-financiera	Semestral	10,00
3	Realizar un presupuesto para dicha área, donde se tomará en cuenta los equipos y muebles de oficina que se necesita para adecuar el área contable y el personal capacitado para laborar en dicha área.	Esta acción se realizará de forma semestral, para cubrir las necesidades de dicha área en caso lo requieran.	1500,00
4	Realizar un monitoreo de dicha área	Esta acción se realizará de forma mensual para un constante control de los informes y manejo de los recursos.	15,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 13-3: Mantenimiento en los espacios físicos del Centro

Estrategia #5:	Realizar mejoramientos continuos de los espacios físicos que requieran mantenimiento.		
Objetivo:	Dar mantenimiento a las áreas físicas del centro para una mejor atención y comodidad de los estudiantes		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Detallar los espacios físicos existentes del centro.	Se realizará de forma mensual.	10,00
2	Realizar un informa de los espacios que requieran atención.	Se realizará de forma mensual para dar una mejor atención a los estudiantes y una buena imagen del centro.	10,00
4	Realizar un presupuesto para el mantenimiento de los espacios físicos que más lo requieran.	Este presupuesto se realizará de forma bimestral.	900,00
5	Aprobación de dicho presupuesto.	Esta acción se realizará una vez que se presente el presupuesto de los espacios físicos que requieran mantenimiento.	10,00
5	Dar seguimiento de cómo se encuentra el mejoramiento de dichos espacios.	Se Dara seguimiento de forma quincenal.	20,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 14-3: Políticas de motivación al personal

Estrategia #6 :	Establecer políticas de motivación para el personal, que permita fortalecer el buen clima laboral existente.		
Objetivo:	Fortalecer el ambiente laboral.		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Realizar una reunión con la directora del Centro Psicopedagógico Alfa para definir las políticas de incentivos.	Se realizará semestralmente	20,00
2	Realizar un informe de las políticas de incentivos planteadas.		30,00
3	Socializar las políticas de incentivos al personal activo del Centro.		45,00
4	Ejecutar las políticas de incentivos.		100,00
5	Controlar y evaluar el cumplimiento de dichas políticas.		30,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 15-3: Plan de capacitaciones anual

Estrategia #7:	Realizar un plan de capacitaciones anuales al personal del Centro Psicopedagógico Alfa, estableciendo los temas de importancia que deber ser impartidos al personal.		
Objetivo:	Reforzar las competencias y conocimiento del personal.		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Reunión con la directora del Centro para definir los temas de capacitación.	Cada año	20,00
2	Investigar empresas que realicen capacitaciones de los temas definidos.		20,00
3	Realizar un informe de las empresas y costos que dan capacitaciones, para ver qué empresa cubren las necesidades que busca en centro.		10,00
4	Contratar a la empresa para las capacitaciones.		750,00
5	Desarrollar un cronograma con las capacitaciones que se van a realizar de forma anual		10,00
6	Efectuar las capacitaciones de acuerdo al cronograma	Cada año	50,00
7	Controlar y evaluar el cumplimiento del cronograma anual establecido de capacitaciones.		20,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 16-3: Campañas de fidelización de los padres de familia

Estrategia #8:	Realizar campañas para fidelizar a los padres de familia.		
Objetivo:	Incrementar la fidelización de los socios		
Área:	Gerencia		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Formar un equipo de trabajo	Cada 6 meses	10,00
2	Diseñar las campañas para la fidelización de los padres de familia		70,00
3	Realizar un presupuesto para dichas campañas.		40,00
4	Aprobación y ejecución de las campañas de fidelización a los padres de familia.		20,00
5	Monitorear dichas campañas.		20,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Tabla 17-3: Creación de un plan publicitario

Estrategia #9:	Crear un plan publicitario.		
Objetivo:	Desarrollar un plan de publicidad para promocionar de mejor manera los servicios.		
Área:	Gerencia, Marketing		
Responsable:	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa		
N°	ACCIONES	PERIODICIDAD	COSTOS
1	Determinar el estado situacional de la empresa en relación con la publicidad.	Estas acciones se realizará cada 3 meses	10,00
2	Analizar como la competencia realiza la publicidad de sus servicios.		10,00
3	Analizar y fomentar la información existente del Centro.		10,00
4	Análisis y determinación de los medios de comunicación a emplearse para realizar la publicidad.	Se realizará de forma semestral para estar en constante innovación.	10,00
5	Realizar la contratación de los medios de comunicación seleccionados.		700,00
6	Realizar la cuña publicitaria de los servicios por los medios de comunicación seleccionados.	Se lo realizara de forma semestral.	25,00
7	Realizar el seguimiento de la publicidad.		15,00
8	Evaluar los resultados de los medios de publicidad empleados a través del incremento de la adquisición de los servicio.		10,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.5.2. Presupuesto

En la siguiente tabla se refleja el presupuesto estimado para la ejecución de las estrategias propuestas para la elaboración de la planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa.

Tabla 18-3: Presupuesto de ejecución de las estrategias propuestas

CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA	
PRESUPUESTO ESTIMADO	
ESTRATEGIAS	COSTO
Establecer convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.	\$440,00
Aprovechar los nuevos mercados disponibles a través del diseño de una plataforma web para servicios en línea.	\$1260,00
Realizar un plan estratégico para el Centro Psicopedagógico Alfa.	\$165,00
Crear un área contable-financiera que permita el adecuado manejo de los recursos que tiene el centro.	\$1545,00
Realizar mejoramientos continuos de los espacios físicos que requieran mantenimiento.	\$950,00
Establecer políticas de motivación para el personal, que permita fortalecer el buen clima laboral existente.	\$225,00
Realizar un plan de capacitaciones anuales al personal del Centro Psicopedagógico Alfa, estableciendo los temas de importancia que deber ser impartidos al personal.	\$880,00
Realizar campañas para fidelizar a los padres de familia.	\$160,00
Crear un plan publicitario.	\$790,00
TOTAL DE INVERSIÓN	\$6415,00

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

El presupuesto que se estima para la ejecución de las estrategias propuestas es de **\$6415,00** la cual se ejecutara con la finalidad de mejorar la gestión y la rentabilidad y la toma de decisiones para el adecuado crecimiento del Centro Psicopedagógico Alfa.

3.5.3. Plan Operativo

Tabla 19-3: Plan Operativo del Centro

N°	Estrategias	Actividades	Tiempo	Responsable	Recursos Requeridos			Medio de verificación
					Humanos	Materiales	Financieros	
1	Establecer convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las principales instituciones privadas existentes del cantón Baños de Agua Santa. 	Anual	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa	X	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos. Útiles de Oficina. 	\$440,00	Número de convenios realizados con instituciones.
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar un conversatorio con las instituciones seleccionadas. 						
		<ul style="list-style-type: none"> Brindar información a las instituciones sobre los servicios que oferta el Centro Psicopedagógico Alfa. 	Semestral					
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar un plan de trabajo de mutuo acuerdo con las instituciones educativas, donde se detallar los servicios adquiridos y las actividades que se van a realizar 	Anual					
<ul style="list-style-type: none"> Procede a firmar el convenio. 								

		<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear los resultados de los convenios realizados con las instituciones educativas. 	Trimestral					
2	Aprovechar los nuevos mercados disponibles a través del diseño de una plataforma web para servicios en línea.	<ul style="list-style-type: none"> • Formar un equipo de trabajo. • Identificar los nuevos segmentos de mercados. 	Anual		X			
		<ul style="list-style-type: none"> • Enlistar los servicios que se quieran brindar de forma online en la plataforma web. 	Semestral	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo	X	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Útiles de Oficina. • Medios de transporte 	\$1260,00	(# de servicios en línea implementados/ #de servicios en línea proyectados)
		<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a la persona para el diseño de la plataforma. 	Anual					
		<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la plataforma web. 	Se lo realizara una sola vez					
3	Realizar un plan estratégico para el Centro Psicopedagógico Alfa.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis situacional del Centro Psicopedagógico Alfa. 	Semestral	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo	X	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Útiles de Oficina. • Medios de transporte 	\$165,00	(# de planificaciones estratégicas realizadas / Total de planificaciones estratégicas)
		<ul style="list-style-type: none"> • Reestructurar la misión y visión 	Anual					
		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar diferentes estrategias que favorezcan al crecimiento del centro. 	Semestral					
		<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un plan de acción 						
		<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestar dichas estrategias. 						

		<ul style="list-style-type: none"> Imprimir la planificación estratégica y socializar la misma con los colaboradores de centro. 	Anual					
4	Crear un área contable-financiera que permita el adecuado manejo de los recursos que tiene el centro.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con la directora del Centro Psicopedagógico Alfa. 	Anual	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo	X	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos. Útiles de Oficina. Medios de transporte Muebles de Oficina 	\$1545,00	# de recursos atendidos en la área contable
		<ul style="list-style-type: none"> Plantear con la directora la creación de una área contable-financiera 	Semestral					
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar un presupuesto para dicha área, donde se tomará en cuenta los equipos y muebles de oficina que se necesita para adecuar el área contable y el personal capacitado para laborar en dicha área. 	Semestral					
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar un monitoreo de dicha área 	Mensual					
		<ul style="list-style-type: none"> Detallar los espacios físicos existentes del centro. Realizar un informe de los espacios que requieran atención. 	Mensual					

5	Realizar mejoramientos continuos de los espacios físicos que requieran mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un presupuesto para el mantenimiento de los espacios físicos que más lo requieran. 	Bimestral	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo	X	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos. Útiles de Oficina. Medios de transporte Muebles de Oficina 	\$950,00	(# de espacios físicos en mantenimiento / # de espacios físicos existentes)
		<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de dicho presupuesto. 	Anual					
		<ul style="list-style-type: none"> Dar seguimiento de cómo se encuentra el mejoramiento de dichos espacios. 	Quincenal					
6	Establecer políticas de motivación para el personal, que permita fortalecer el buen clima laboral existente.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con la directora del Centro Psicopedagógico Alfa para definir las políticas de incentivos. Realizar un informe de las políticas de incentivos planteadas. Socializar las políticas de incentivos al personal activo del Centro. Ejecutar las políticas de incentivos. Controlar y evaluar el cumplimiento de dichas políticas. 	Se realizará Semestralmente	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo. Personal del Centro	X	<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos. Útiles de Oficina. Medios de transporte Muebles de Oficina 	\$225,00	# De colaboradores que han recibido el incentivo / # de colaboradores.
		<ul style="list-style-type: none"> Reunión con la directora del Centro 						

7	Realizar un plan de capacitaciones anuales al personal del Centro Psicopedagógico Alfa, estableciendo los temas de importancia que deber ser impartidos al personal.	<p>para definir los temas de capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigar empresas que realicen capacitaciones de los temas definidos. • Realizar un informe de las empresas y costos que dan capacitaciones, para ver qué empresa cubren las necesidades que busca en centro. • Contratar a la empresa para las capacitaciones. • Desarrollar un cronograma con las capacitaciones que se van a realizar de forma anual • Efectuar las capacitaciones de acuerdo al cronograma • Controlar y evaluar el cumplimiento del cronograma anual establecido de capacitaciones. 	Se realizará de forma Anual	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa. Personal que labora en el Centro.	X	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Útiles de Oficina. • Medios de transporte • Muebles de Oficina 	\$880,00	# De capacitaciones realizadas en el año / # de capacitaciones planificadas para el año.
		<ul style="list-style-type: none"> • Formar un equipo de trabajo 				<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Útiles de Oficina. 		

8	Realizar campañas para fidelizar a los padres de familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar las campañas para la fidelización de los padres de familia • Realizar un presupuesto para dichas campañas. • Aprobación y ejecución de las campañas de fidelización a los padres de familia. • Monitorear dichas campañas. 	Semestralmente	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo. Padres de Familia	X	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de transporte • Muebles de Oficina 	\$160,00	
		<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el estado situacional de la empresa en relación con la publicidad. • Analizar como la competencia realiza la publicidad de sus servicios. • Analizar y fomentar la información existente del Centro. 	Trimestral	Directora del Centro Psicopedagógico Alfa y equipo de trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos. • Útiles de Oficina. • Medios de transporte 	\$790,00	
		<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y determinación de los medios de comunicación a emplearse para realizar la publicidad. • Realizar la contratación de los 	Semestral		X			

9	Crear un plan publicitario.	<p>medios de comunicación seleccionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la campaña publicitaria de los servicios por los medios de comunicación seleccionados. • Realizar el seguimiento de la publicidad. • Evaluar los resultados de los medios de publicidad empleados a través del incremento de la adquisición de los servicio. 		Equipo de marketing.		Muebles de Oficina		
---	-----------------------------	--	--	----------------------	--	--------------------	--	--

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

3.5.4. Cronograma de ejecución de las estrategias.

Tabla 20-3: Cronograma

N°	ESTRATEGIAS	Años				
		2021	2022	2023	2024	2025
E1	Establecer convenios con instituciones educativas del cantón Baños de Agua Santa.		X	X	X	X
E2	Aprovechar los nuevos mercados disponibles a través del diseño de una plataforma web para servicios en línea.		X	X	X	X
E3	Realizar un plan estratégico para el Centro Psicopedagógico Alfa.	X	X	X	X	X
E4	Crear un área contable-financiera que permita el adecuado manejo de los recursos que tiene el centro.			X		
E5	Realizar mejoramientos continuos de los espacios físicos que requieran mantenimiento.		X	X	X	X
E6	Establecer políticas de motivación para el personal, que permita fortalecer el buen clima laboral existente.	X	X	X	X	X
E7	Realizar un plan de capacitaciones anuales al personal del Centro Psicopedagógico Alfa, estableciendo los temas de importancia que deber ser impartidos al personal.		X	X	X	X
E8	Realizar campañas para fidelizar a los padres de familia.		X	X	X	X
E9	Crear un plan publicitario.		X	X	X	X

Fuente: Centro Psicopedagógico Alfa (2022).

Realizado por: Ortega D, 2022.

Mediante la realización de esta tabla se propone la proyección de tiempo por años en la cual se detalla la ejecución de cada una de las estrategias propuestas para el Centro Psicopedagógico Alfa durante el periodo 2021-2025.

CONCLUSIONES

- El presente trabajo de titulación se fundamentó teóricamente y científicamente con temas relacionados de planes estratégicos con el objetivo de diseñar una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa, misma que servirá como apoyo en los procesos, y toma de decisiones tanto administrativas y financieras para mejorar su rentabilidad y gestión del centro.
- El diagnóstico situacional del Centro Psicopedagógico Alfa, nos permitió conocer la situación actual en la que se encuentra el centro, mediante la aplicación del FODA entre las cuales recalamos la falta de capacitaciones al personal, el desconocimiento en el área contable y financiera y por último la ausencia de un plan de publicidad.
- La elaboración de la planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa nos permitió la formulación de nueve estrategias para mejorar el desarrollo administrativo, operativo y financiero, además se ha preparado el respectivo plan operativo, cronograma de actividades y presupuestos que ayudara a un mejor direccionamiento del centro.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar la planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa de la ciudad de Baños de agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua, periodo 2021-2025 con el fin de alcanzar las estrategias planteadas en beneficio al centro, profesores y padres de familia.
- Se recomienda a la directora realizar un análisis periódicamente de la matriz FODA mismo que ayudara a conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del centro, para que de esta forma pueda aprovechar al máximo sus fortalezas, y oportunidades y por otro lado conocer sus debilidades y amenazas.
- Es recomendable la aplicación de las estrategias planteadas con el propósito de mejorar los procesos internos y externos del Centro Psicopedagógico Alfa y realizar una planificación estratégica cada 5 años con el objetivo de mejor el centro.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. (1997). *Como se modela la investigación científica*. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/54788384/C%C3%B3mo-se-modela-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-Alvarez-de-Zayas-Carlosdoc/>
- Argoti, C. (2016). *Importancia de la planificación estratégica en las empresas*. (Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15416/ValenzuelaArgotiCarlosErnesto2016.pdf.pdf?sequence=1>
- Armas, P. (01 de Marzo de 2019). *Estrategias corporativas*. Recuperado de: <https://foroalfa.org/articulos/pdf/tipos-de-estrategias-de-corporativas.pdf>
- Berlitz, M. (08 de Julio de 2020). *7 modelos de planeación estratégica y sus beneficios*. Recuperado de: <https://www.berlitz.com/es-mx/blog/7-modelos-de-planeacion-estrategica-y-sus-beneficios>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (Octubre de 2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Camero, A. (03 de Julio de 2015). *Formulación de estrategias a partir del análisis FODA*. Recuperado de: https://issuu.com/anamariacamero/docs/formulaci_n_de_estrategias.docx
- Chávez, F. (2019). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/98278>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw-Hill
- Cideh Impulsa. (09 de Abril de 2018). *Componentes de la planificación estratégica*. Recuperado de: <https://medium.com/@facilitadorimpulsa/los-4-principales-componentes-de-la-planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-86898e9f314f>
- Cortés, M., & León, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de investigación*. Recuperado de: https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cripiano, A., & González, L. (2014). *Administración estratégica*. México: Editorial Patria.
- Egg, A. (1988). *Introducción a la planificación*. Buenos Aires: El Cid editor.
- Enciclopedia economica. (16 de Enero de 2019). *Valores Organizacionales*. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/valores-organizacionales/>
- Escobar, I. (15 de Noviembre de 2018). *Planificación estratégica: ¿para que es y para que sirve?*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes, análisis de informe COSO I,II,III*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Ferreira, A., & Longhi, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/77034>
- García, J. (04 de Enero de 2016). *Gestión de talento humano*. Recuperado de: <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/2016/01/04/que-es-una-organizacion-y-sus-principios/>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones U.
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de la información*. Madrid: Uned.
- González, J., & Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Colombia: Ediciones Díaz Santos.
- Grijalva, V. (2017). *Diseño de un plan estratégico para el centro psicopedagógico San Andrés, en el periodo 2016-2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11217?mode=full>
- Güell, F. (20 de Octubre de 2020). *Innovación Ágil*. Recuperado de: <https://www.fguell.com/es/que-es-y-cual-es-la-definicion-de-estrategia/>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGraw-Hill
- Hernandez, R., Fernández, C., & Pilar, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- IICA. (2018). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*. San José Costa Rica: Creative Commons.
- Jimenez, D. (21 de Febrero de 2016). *Las políticas Organizacionales*. Recuperado de: <https://www.pymesycalidad20.com/las-politicas-organizacionales-los-sistema-gestion.html>
- Kluwer, W. (2018). *Formulación estratégica*. Recuperado de: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjSxNztlUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA6kNTmDUAAAA=WKE
- Lopez, V. (02 de Diciembre de 2015). *Evaluación de estrategias*. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/evaluacion-de-estrategias/>
- Lugo, Z. (15 de Agosto de 2017). *Diferenciador de Población y muestra*. Recuperado de: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Maqueda, L. (2007). *Dirección estratégica y planificación financiera de la Pyme*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/52847?page=55>.
- Martinez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al plan estratégico*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Monroy, M., & Navas, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mexiviana 2993.

- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Progreso S.A de C.V.
- Nuño, P. (22 de Mayo de 2017). *Emprende Pyme tipos de objetivos empresariales*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-objetivos-empresariales.html>
- Paéz, F. (02 de Octubre de 2016). *Planificación estratégica (II)*. Recuperado de: <https://cmigestion.es/2012/10/02/planificacion-estrategica-ii-las-etapas/>
- Pantoja, C., & Placencia, A. (Octubre de 2016). *Planificación*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Pasted. (02 de Marzo de 2020). *Metas Organizacionales*. Recuperado de: <https://tudashboard.com/metas-organizacionales-definicion-tipos-e-importancia/#:~:text=Las%20metas%20organizacionales%20son%20objetivos,capital%20para%20lograr%20un%20objetivo.>
- Ponce, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. México: Investigación en Psicología A.C.
- Raffino, M. (29 de Agosto de 2020). *Conceptos de Estrategia*. Recuperado de: <https://concepto.de/estrategia/>
- Raffino, M. (07 de Agosto de 2020). *Conceptos de Políticas de una empresa*: Recuperado de: <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Razeto, A. (20 de Julio de 2016). *El involucramiento de las familias en la educación de los niños*. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000200007
- Riquelme, M. (18 de Octubre de 2017). *¿Cuáles son los tres niveles de la planificación?*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/cuales-son-los-tres-niveles-de-la-planificacion/>
- Roldán, P. (07 de Enero de 2017). *Que es organización* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Romero, A. (2004). *Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/53069/>
- Roncancio, G. (24 de 05 de 2018). *Gestión, pensamos*. Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Roncancio, G. (24 de Mayo de 2018). *La planificación estratégica*. Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Sanchez, A. (2003). *La evaluación de la estrategia empresarial*. Recuperado de: <http://www.actaf.co.cu/revistas/Revista%20ACPA/2003/REVISTA%2001/17%20LA%20EVALUACION.pdf>
- Sánchez, P., Valarezo, M., & Zumba, I. (2016). *El psicólogo educativo y su responsabilidad en la sociedad ecuatoriana actual: compromisos, retos y desafíos de la educación del siglo*

- XXI. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400016
- Significados. (06 de Marzo de 2018). *Estrategias*. Recuperado de: <https://www.significados.com/objetivo/>
- Sumba, D. (18 de Enero de 2018). *Planificación estratégica para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Isidro*: (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13240/1/92T00195.pdf>
- Toaquiza, P. (2016). *Propuesta de planificación para el centro médico " Portoviejo medical Clinic" ubicado en Portoviejo provincia de Manabi*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10659?mode=full>
- Torres, Z. (2015). *Administración estratégica*. México: PATRIA, S.A.
- Trenza, A. (19 de Febrero de 2020). *Análisis Pestel* Recuperado de: <https://anatrencia.com/analisis-pestel/#12-para-que-sirve-el-analisis-pestel>
- Ulloa, J., & Arevalo, F. (18 de Febrero de 2017). *Planificación estratégica*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Unidad%20Did%20C3%A1ctica%20Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20AE.pdf>
- Unir. (03 de Octubre de 2020). *Qué es la psicopedagogía* Recuperado de: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-es-la-psicopedagogia/>
- Uriarte, J. M. (09 de Marzo de 2020). *Planificación*. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/planificacion/>
- Vanessa. (14 de Julio de 2017). *Finanzas, contabilidad*. Recuperado de: <https://finanzascontabilidad.com/concepto-de-finanzas/>
- Ventanilla, U. (2019). *Plan*. Recuperado de: http://www.ventanilla-ugel.edu.pe/wp-content/uploads/glosario_go19.pdf
- Vera, A. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/43844>
- Westreicher, G. (15 de Julio de 2020). *Recursos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Yarleque, L. (07 de Mayo de 2020). *Plan estratégico para la organización de economía popular y solidaria "ASOLOMON" del cantón Pagua provincia de Cotopaxi, periodo 2020-2024*(Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14395/1/22T0576.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LA ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA



**FORMATO DE ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL
“CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA”
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Objetivo: Recolectar información de los padres de familia que adquieren los diversos servicios del centro, la cual permitirá el desarrollo de una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa.

1. ¿Cómo conoció usted sobre el Centro Psicopedagógico Alfa y los servicios que ofrece?

- Radio
- Televisión
- Redes sociales
- Hojas volantes
- Afiches

2. ¿Usted qué tipo de servicios adquirió del Centro Psicopedagógico Alfa para su hijo?

- Tareas dirigidas
- Evaluaciones
- Homeschooling
- Terapia
- Terapia con Tareas

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción por el servicio que utiliza?

- Completamente Satisfecho
- Insatisfecho
- Completamente Insatisfecho

4. Piensa usted ¿Qué los precios de los servicio que ofrece el “Centro Psicopedagógico Alfa” frente a la competencia es?

- Inferior
- Igual
- Superior

5. ¿Qué nuevo servicio le gustaría que se implemente en “Centro Psicopedagógico Alfa”?

6. ¿Considera usted que el Centro Psicopedagógico Alfa responde a sus necesidades?

Mucho

Poco

Nada

7. Califique los siguientes parámetros del Centro Psicopedagógico Alfa siendo 1 muy insatisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho, 4 bastante satisfecho, 5 muy satisfecho.

Calidad

Infraestructura

Atención

8. Usted recomendaría que adquieran los servicios del Centro Psicopedagógico Alfa?

SI ()

NO ()

**ANEXO B: GUIE PARA LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO ALFA**



**FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA A LA DIRECTORA
DEL “CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA”
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Entrevista aplicada a la directora y propietaria del Centro Psicopedagógico Alfa

Objetivo: Recopilar información acerca de las necesidades existentes para las cuales se requiere una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa en el cantón Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua

1. ¿Cuántos años ha sido gerente del Centro Psicopedagógico Alfa?
2. ¿Cree usted que la existencia de una planificación estratégica es una herramienta importante para el Centro Psicopedagógico Alfa?
3. ¿Conoce usted cada que tiempo se debe realizar una planificación estratégica?
4. ¿Qué ventajas cree usted que lograría el Centro Psicopedagógico Alfa con la planificación estratégica?
5. ¿Considera usted que mediante la realización de la planificación estratégica mejoraría la gestión administrativa del Centro Psicopedagógico Alfa?
6. ¿Cuenta el Centro Psicopedagógico Alfa con Misión, Visión, Políticas, Principios?
7. ¿Considera usted que los servicios que ofrece el Centro Psicopedagógico Alfa son adecuados para sus clientes?
8. ¿Cuáles considera usted que son las principales deficiencia en la administración del Centro Psicopedagógico Alfa?
9. ¿A su criterio cuales son las fortalezas y debilidades del Centro Psicopedagógico Alfa?
10. ¿A su criterio cuales son las oportunidades y amenazas del Centro Psicopedagógico Alfa?
11. ¿Qué servicio cree usted que el Centro Psicopedagógico Alfa podría implementar en un futuro?

ANEXO C: GUÍA PARA LA ENTREVISTA A LOS PROFESORES DEL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA



GUIA DE ENTREVISTA A LOS DOCENTES DEL “CENTRO PSICOPEDAGÓGICO ALFA” ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Recolectar información de los docentes que labora dentro del centro, la cual permitirá el desarrollo de una planificación estratégica para el Centro Psicopedagógico Alfa.

Entrevistador: Dayana Lizbeth Ortega Almeida

Entrevistado:

Cargo:

Tiempo de servicio:

1. ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?
2. ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?
3. ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?
4. ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?
5. ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?
6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?
7. ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?
8. ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?
9. ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del parte del Centro Psicopedagógico Alfa?
10. ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?

ANEXO D: APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA A LA DIRECTORA Y PROPIETARIA DEL CENTRO

Entrevista a la directora y propietaria del Centro Psicopedagógico Alfa

PREGUNTA	RESPUESTAS
1) ¿Cuántos años ha sido gerente del Centro Psicopedagógico Alfa?	14 años
2) ¿Cree usted que la existencia de una planificación estratégica es una herramienta importante para el Centro Psicopedagógico Alfa?	Sí, pero en un inicio no lo sabíamos
3) ¿Conoce usted cada que tiempo se debe realizar una planificación estratégica?	No pero cada 15 nos reunimos para evaluar el trabajo.
4) ¿Qué ventajas cree usted que lograría el Centro Psicopedagógico Alfa con la planificación estratégica?	Una de las ventajas sería los resultados económicos y la credibilidad.
5) ¿Considera usted que mediante la realización de la planificación estratégica mejoraría la gestión administrativa del Centro Psicopedagógico Alfa?	Por supuesto
6) ¿Cuenta el Centro Psicopedagógico Alfa con Misión, Visión, Políticas, Principios?	Si el centro cuenta con todo.
7) ¿Considera usted que los servicios que ofrece el Centro Psicopedagógico Alfa son adecuados para sus clientes?	Considero que sí, porque se da incluso más de lo que pide el cliente.
8) ¿Cuáles considera usted que son las principales deficiencias en la administración del Centro Psicopedagógico Alfa?	El desconocimiento en el tema financiero y administrativo,
9) ¿A su criterio cuales son las fortalezas y debilidades del Centro Psicopedagógico Alfa?	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La perseverancia. • La capacitación constante. • El tener aliados a las autoridades de las instituciones educativas, y al distrito educativo. <p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padres sobreprotectores. • Desconocimiento en el tema financiero.

<p>10) ¿A su criterio cuales son las oportunidades y amenazas del Centro Psicopedagógico Alfa?</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi experiencia y contacto con el personal docente del Cantón Baños de Agua Santa. • La ubicación geográfica. • El espacio físico. <p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La casa tiene muchos años de construcción y no se ha realizado un cambio en los cables de luz. • Las reparaciones constantes como tuberías de agua. • El Covid-19
<p>11) ¿Qué servicio cree usted que el Centro Psicopedagógico Alfa podría implementar en un futuro?</p>	<p>La implementación de una escuela semipresencial.</p>

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

ANEXO E: APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA A LOS PROFESORES DEL CENTRO

Entrevista a la profesora encargada de los niños de tercero de básica

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?	Si, ya que mediante una planificación estratégica vamos viendo que fortalezas y debilidades está teniendo el centro.
2. ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?	Si, por mediante la misión podemos llegar a la visión que se espera llegar en el centro.
3. ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?	No
4. ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?	Si
5. ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?	Si, por que cada día guía a cada una de las personas que trabajamos en el centro de legando las funciones.
6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?	Si
7. ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?	Si
8. ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?	Es un ambiente muy armonioso y sobre todo lleno de personas con buenos conocimientos.
9. ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si
10. ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Entrevista a la profesora encargada de los niños de cuarto y quinto de básica

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?	Si porque en el centro se maneja bajo una planificación por sus objetivos.
2. ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?	No
3. ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?	Si. Porque nos regimos a las políticas implantadas por el centro
4. ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?	Si, ya que existe una estructura de todo para delegar las funciones
5. ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?	Si. Porque maneja una planificación semanal para ver si hay cobertura en todos los servicios.
6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?	Si
7. ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?	Si. Porque al final del mes tenemos reuniones pares a ver los avances de los estudiantes.
8. ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?	Ambiente laboral estable.
9. ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si, por que recibimos capacitaciones de acuerdo a los temas que nos hace falta fortalecer.
10. ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si, por que únicamente laboro medio tiempo

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Entrevista a la profesora encargada de los niños de primero de básica

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?	Si.
2. ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?	No.
3. ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?	No.
4. ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?	Únicamente conozco el organigrama funcional
5. ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?	Si.
6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?	Si
7. ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?	Si. Porque al final del mes tenemos reuniones para ver los avances de los estudiantes.
8. ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?	Considero que el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa es muy bueno porque todas nos apoyamos mutuamente
9. ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	No, porque llevo poco tiempo de trabajar en el Centro Psicopedagógico Alfa
10. ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si.

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.

Entrevista a la profesora encargada de los adolescentes

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Conoce usted si el Centro Psicopedagógico Alfa cuenta con una Planificación estratégica?	Si.
2. ¿Usted conoce cuál es la misión y visión del el Centro Psicopedagógico Alfa?	Si.
3. ¿Conoce usted las políticas con las que trabaja el Centro Psicopedagógico Alfa?	Si.
4. ¿El Centro Psicopedagógico Alfa posee un organigrama funcional y estructural establecido?	Únicamente conozco el organigrama funcional
5. ¿Ha visto usted si la directora del Centro Psicopedagógico Alfa realiza planificaciones para los diferentes servicios?	Si.
6. ¿Dentro de su área de trabajo usted cuenta con los equipos y materiales adecuados para realizar su trabajo con eficiencia?	Si
7. ¿En su área de trabajo existe un seguimiento a las metas planificadas?	Si. Porque al final del mes tenemos reuniones
8. ¿Usted como considera el ambiente laboral dentro del Centro Psicopedagógico Alfa?	El ambiente es muy organizado y responsable en cada uno de sus servicios.
9. ¿Usted ha recibido capacitaciones por parte del parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	si
10. ¿Usted se siente satisfecho con el salario que recibe por sus servicios profesionales por parte del Centro Psicopedagógico Alfa?	Si.

Fuente: (Centro Psicopedagógico Alfa, 2021).

Realizado por: Ortega D, 2021.



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16 / 05 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: DAYANA LIZBETH ORTEGA ALMEIDA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: INGENIERA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



0866-DBRA-UPT-2023