



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: VIII    Número:3    Artículo no.:16    Período: 1ro de mayo al 31 de agosto del 2021.**

**TÍTULO:** Planificación estratégica. Caso de estudio educativo Universidad Federico Villarreal.

**AUTORES:**

1. Máster. Ana Eylin Coronel Tello.
2. Dr. Tulio José Alfonso Carbajal Bernal.
3. Dra. Daisy Llamaza Velasquez.
4. Dra. Irma Reyes Blácido.

**RESUMEN:** El estudio tuvo como objetivo: determinar la relación entre planificación estratégica y el servicio educativo en estudiantes Facultad Psicología con una muestra de 168 estudiantes de la Universidad Federico Villareal, aplicándoseles cuestionarios validados por expertos. El procesamiento de los datos fue mediante el software estadístico SPSS®. El tipo de estudio fue de cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal y de diseño correlacional con técnicas de recolección de los datos, medición numérica y análisis estadístico. El tipo de muestreo fue probabilístico y estratificado. Los resultados demuestran que las variables se relacionan de manera directa, moderada y significativa, conforme las opiniones de estudiantes. La variable planificación estratégica se correlaciona significativamente con las dimensiones de los servicios educativos.

**PALABRAS CLAVES:** planificación estratégica, calidad, servicio educativo, calidad del servicio educativo.

**TITLE:** Strategic planning. Educational case study Universidad Federico Villarreal.

**AUTHORS:**

1. Master. Ana Eylin Coronel Tello.
2. PhD. Tulio José Alfonso Carbajal Bernal.
3. PhD. Daisy Llamaza Velasquez.
4. PhD. Irma Reyes Blácido.

**ABSTRACT:** The objective of the study was: to determine the relationship between strategic planning and educational service in Psychology Faculty students with a sample of 168 students from the Federico Villarreal University, applying questionnaires validated by experts. The data processing was by means of the SPSS® statistical software. The type of study was quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational design with data collection techniques, numerical measurement and statistical analysis. The type of sampling was probabilistic and stratified. The results show that the variables are directly, moderately and significantly related, according to the opinions of students. The strategic planning variable is significantly correlated with the dimensions of educational services.

**KEY WORDS:** strategic planning, quality, educational service, quality of educational service.

**INTRODUCCIÓN.**

La gestión de la calidad de los servicios educativos constituye una tendencia de la actual sociedad del conocimiento, donde las condiciones del contexto han cambiado dada la influencia de los avances científico-tecnológicos. En tal sentido, se requiere que las instituciones de educación superior (IES) asuman su rol de manera objetiva y donde se conjuguen lo tradicional y lo contemporáneo en favor

de la satisfacción tanto de los estudiantes como de los docentes (Alayoubi, Al Shobaki & Abu-Naser, 2020).

Actualmente, los servicios educativos son el resultado de un proceso evolutivo de tendencias pedagógicas y marcado, principalmente, por la virtualización de la enseñanza y el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS). A raíz de ello, las exigencias en la formación del alumno derivan, cada vez más, de la correcta capacitación y formación docente-metodológica de los profesores (Muñoz, Medina & Medina, 2021).

La preparación del profesorado, para brindar un servicio educativo de calidad, es sustancial e influyente en el prestigio de las IES. Dicho prestigio, a su vez, está determinado por un grupo de indicadores establecidos por los modelos de acreditación de la educación superior, que permiten con un enfoque holístico y sistémico, evaluar integralmente la calidad del servicio educativo (CSE) que se ofrece (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Asimismo, sobre la base de que el sector de la educación superior adquiere una significativa relevancia a nivel global, es necesario trabajar en la adopción e implantación de metodologías que posibiliten garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de eficiencia y eficacia, en vistas a mejorar la calidad percibida del servicio educativo por parte de los usuarios internos y externos (Oviedo, Medina & Ojeda, 2018).

Según Ramírez-Betancourt, Assafiri-Ojeda, Salgado-Cepero & Cruz-Hernández, (2020) una organización orientada a la calidad se convierte en promotora de una cultura que deriva en comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

Esta orientación al cliente, motivada por los propios estándares internacionales que rigen los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001), resulta característico de una gestión con enfoque de procesos,

donde el objetivo consiste en eliminar los deslindes funcionales para lograr resultados de impacto en la organización (Organización Internacional de Normalización, 2015); para ello, es necesario involucrar a las personas de los diferentes niveles, mediante canales de comunicación correctamente habilitados en el que se asegure que todos conozcan sus objetivos, así como las actividades que garantizan su cumplimiento.

Las investigaciones sobre el tema son abundantes en la literatura; sin embargo, al hacer referencia al vínculo planificación estratégica-calidad de los servicios educativos, todavía resultan exiguas las contribuciones de impacto, sobre todo en la región de América Latina (Cacho, Lluncor, Bardales & Cabanillas, 2020).

La planificación estratégica (PE) conlleva que la organización tenga definida la misión, la visión, los objetivos estratégicos, las variables de acción y los responsables de su cumplimiento. Estudios más recientes, muy a tono con el desarrollo que impone la sociedad de la información, dictan la necesidad de incorporar el conocimiento asociado a las personas para poder ejecutar esas acciones que garantizan el cumplimiento de los objetivos (El Assafiri, Medina, Medina, Nogueira & Medina, 2019).

Las IES, como organizaciones de uso intensivo del conocimiento, deben estar atemperadas al contexto educativo actual y establecer niveles de planificación tanto estratégico, táctico y operacional, que posibiliten delimitar el plazo de las acciones, los niveles jerárquicos involucrados y el grado de influencia en el resultado general de la institución (Cabeza, 2004).

De esta manera, quedarán definidos y fijados los propósitos, objetivos y mecanismos que señalan el rumbo y la directriz a seguir traducidos, entre otros, en: crecimiento económico, humano, tecnológico y de calidad (Dewi, Roza, Taridi & Alek, 2020).

La planificación está sustentada en un proceso de cambio y es planteada por la organización para poder superar las dificultades que posee y pueda cumplir con sus actividades en mejores condiciones

y con los requerimientos de los usuarios del servicio o producto que brinda, donde la proyección hacia el futuro constituye uno de los aspectos que más importantes en el desarrollo (Ojeda Ramírez, 2013). En el campo educativo se busca brindar un servicio educativo, de acuerdo a demandas de formación inicial. La PE cumple con el rol de garantizar que la universidad como institución formadora cumpla con los objetivos institucionales trazados, lo que equivale a señalar que debe ser capaz de responder a las demandas educativas presentes en sus estudiantes.

En efecto, lograr el compromiso del personal resulta una tarea difícil, sobre todo si es que sienten que no tiene mayor participación en las decisiones, por lo que resulta importante involucrarlos en la toma de decisiones, aspecto que permitirá que las personas se sientan comprometidos y respondan de manera asertiva a los cambios que se realicen (Cuesta Santos, 2016).

La PE implica la convocatoria de todos los involucrados, para lo cual debe existir una comunicación adecuada entre el personal que labora en la Facultad, pero sobre todo que estas se identifiquen con la misma para de esta manera poder involucrarse en los cambios institucionales que se planifican (Pedro Da-Fonseca, Hernández-Nariño, Medina-León & Nogueira-Rivera, 2014).

En efecto, una buena comunicación permite que las personas se comprendan mejor, que exista un diálogo horizontal donde prime el respeto, pero sobre todo que se comprometan de manera conjunta a trabajar por los cambios que se desean aplicar en la institución (Alharthy, Rashid, Pagliari & Khan, 2017).

Uno de los momentos clave en el proceso de PE tiene que ver con el diagnóstico, debido a que este aporta información sobre las características relevantes del contexto, aspecto sobre el cual se necesita información suficiente y clara para la toma de decisiones de manera oportuna.

La presente investigación es producto de un proceso de revisión de las bases pedagógicas, psicológicas y filosóficas que dan sustento a las variables investigadas: planificación estratégica y servicio educativo. Para ello, se toma como objeto de estudio la Facultad de Psicología de la

Universidad Federico Villarreal, dado que se necesita conocer cuál es el nivel de influencia de la planificación estratégica en los servicios educativos que se brindan en dicha facultad.

En el caso de la planificación son analizadas sus dimensiones: diagnóstico organizacional, planes y evaluación estratégicos, mientras que para servicios educativos resultan: liderazgo organizacional, comunicación organizacional y satisfacción percibida.

A raíz de ello se declara como objetivo general del presente estudio: determinar la relación entre planificación estratégica y el servicio educativo en estudiantes Facultad Psicología Universidad Federico Villarreal.

## **DESARROLLO.**

### **Materiales y Métodos.**

El tipo de investigación es cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal (transaccional) y diseño correlacional. Se emplean técnicas como recolección de los datos, la medición numérica y el análisis estadístico. Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico y estratificado.

En el presente estudio, los resultados recolectados mediante los cuestionarios aplicados a los sujetos muestreados son analizaron a través del software estadístico SPSS para facilitar el proceso de análisis de los datos respecto de las variables investigadas, para lo que se emplean tablas y figuras para medir la percepción de las variables de estudio planificación estratégica y servicio educativo; en el nivel inferencial, para realizar la prueba de hipótesis se utilizó un estadístico paramétrico, debido a que los datos tienen distribución normal, por lo cual se utilizó la  $r$  de Pearson a un nivel de significancia del 0,005. La validez de los cuestionarios desarrollados se demuestra a través del juicio de expertos y la fiabilidad a través del alfa de Cronbach, con resultados 0,811 para el primer instrumento y 0,801 para el segundo.

Es planteada como hipótesis general de la investigación que *Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo en estudiantes, Facultad Psicología Universidad Federico Villarreal.*

Asimismo, la investigación consta con tres hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1: *Existe asociación significativa entre planificación estratégica y el liderazgo organizacional.*

Hipótesis específica 2: *Existe vinculación significativa entre planificación estratégica y la comunicación organizacional.*

Hipótesis específica 3: *Existe correlación significativa entre planificación estratégica y la satisfacción.*

El cuadro 1 resume la operacionalización de cada una de las variables: la primera, Planificación estratégica compuesta por tres (3) dimensiones (Diagnóstico organizacional, Planes estratégicos y Evaluación estratégica); y la segunda, Servicio educativo integrada por tres (3) dimensiones (Liderazgo organizacional, Comunicación organizacional y Satisfacción percibida).

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable I Planificación estratégica	Diagnóstico organizacional	<input type="checkbox"/> Recojo de información <input type="checkbox"/> Técnicas de análisis situacional <input type="checkbox"/> Identificación e identificación de problemas
	Planes estratégicos	<input type="checkbox"/> Documentos de gestión <input type="checkbox"/> Metas y objetivos estratégicos <input type="checkbox"/> Implementación de estrategias
	Evaluación estratégica	<input type="checkbox"/> Control y diagnóstico <input type="checkbox"/> Evaluación y retroinformación <input type="checkbox"/> Cumplimiento de objetivos
Variable II Servicio educativo	Liderazgo organizacional	<input type="checkbox"/> Características personales <input type="checkbox"/> Capacidad de mediación <input type="checkbox"/> Capacidad de gestión
	Comunicación organizacional	<input type="checkbox"/> Comunicación interna <input type="checkbox"/> Relaciones interpersonales <input type="checkbox"/> Comunicación interpersonal

	Satisfacción percibida	<input type="checkbox"/> Cumplimiento de expectativas <input type="checkbox"/> Satisfacción estudiantil <input type="checkbox"/> Imagen percibida
--	------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: elaboración propia.

Son desarrollados dos instrumentos para la recolección de los datos en la investigación, donde:

Cuestionario variable I:

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la planificación estratégica.

Procedencia: Lima, Perú

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolectar información sobre la variable planificación estratégica.

Forma de aplicación: Directa.

Carácter de aplicación: Anónima.

Modalidad de aplicación: Masiva.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

Validez: 90% Por juicio de expertos.

Confiabilidad: 88% Por consistencia interna Alfa de Cronbach.

Estructura: Presenta tres dimensiones.

a) Diagnóstico organizacional.

b) Planes estratégicos.

c) Evaluación estratégica.

Cuestionario variable II:

Nombre instrumento: Cuestionario para medir el servicio educativo.

Procedencia: Lima, Perú.

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Recolectar información sobre la variable servicio educativo.

Forma de aplicación: Directa.

Carácter de aplicación: Anónima.

Modalidad de aplicación: Masiva.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

Validez: 90%.

Confiabilidad: 88% Alfa de Cronbach.

Estructura: Presenta tres dimensiones.

- a) Liderazgo organizacional.
- b) Comunicación organizacional.
- c) Satisfacción percibida.

## Resultados.

La población objeto de estudio está constituida por todos los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (tabla 1).

Tabla 1. Distribución poblacional de los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

N	Año de estudios	Alumnos	%
1	Quinto	68	23
2	Cuarto	82	28
3	Tercero	76	26
4	Segundo	70	23
TOTAL		296	100

Fuente: elaboración propia.

El tamaño de la muestra es determinado mediante el muestreo aleatorio simple. Para dicho cálculo se emplea la fórmula para poblaciones finitas siguiente:

$$n = \frac{N K^2 P Q}{e^2(N - 1) + K^2 P Q}$$

Donde:

**N:** tamaño de la población.

**Z:** constante de acuerdo al nivel de confianza (para un nivel de confianza del 95%,  $Z=1.96$ ).

**p:** proporción de individuos que en la población poseen la característica de estudio (variabilidad positiva) = 0.5

**q:** proporción de individuos que en la población no poseen la característica de estudio (variabilidad negativa) = 0.5

**e:** error máximo permisible (precisión) = 5% = 0.05

**n:** tamaño de muestra = 168 estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (valor redondeado).

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utiliza el tipo de muestreo probabilístico, estratificado; en la medida que la población está dividida en subgrupos de acuerdo a la promoción que estudia. El cálculo del factor de proporción se trabaja de la manera siguiente:

Dónde:

f = factor de proporción

n = tamaño muestra (168) N = tamaño población (296)

f = 140/218

f = 0.5675

Las características de la estratificación de la muestra se detallan en la tabla siguiente (tabla 2).

Tabla 2. Estratificación de la muestra.

Grado	Población	Factor	Muestra	%
Quinto	68	0.5675	39	23
Cuarto	82	0.5675	47	28
Tercer	76	0.5675	43	26
Segundo	70	0.5675	40	23
Total	296	0.5675	168	100

Fuente: elaboración propia.

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida, se procede a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial. La tabla 3 resume los resultados obtenidos en la variable planificación estratégica.

Tabla 3. Resultados de la planificación estratégica.

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	3	1,8
Medio	87	51,8
Alto	78	46,4
Total	168	100,0

Fuente: elaboración propia.

Se aprecia 51,8 % ubicados en nivel medio, en cuanto a percepción de la planificación estratégica, 46,4 % que se ubica en el nivel alto, observándose solo del 1,8% que se ubica en el nivel bajo.

Asimismo, la tabla 4 y figura 1 muestran los resultados relacionados con las tres (3) dimensiones que integran la variable: Liderazgo organizacional, Planes estratégicos y Evaluación estratégica.

Tabla 4. Resultados obtenidos en las dimensiones de la variable planificación estratégica.

Dimensiones	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Liderazgo organizacional	Alto	57	33.9
	Medio	100	59.5
	Bajo	11	6.5
Planes estratégicos	Alto	49	29.2
	Medio	110	65.5
	Bajo	9	5.4
Evaluación estratégica	Alto	57	33.9
	Medio	98	58.3
	Bajo	13	7.7

Fuente: elaboración propia.

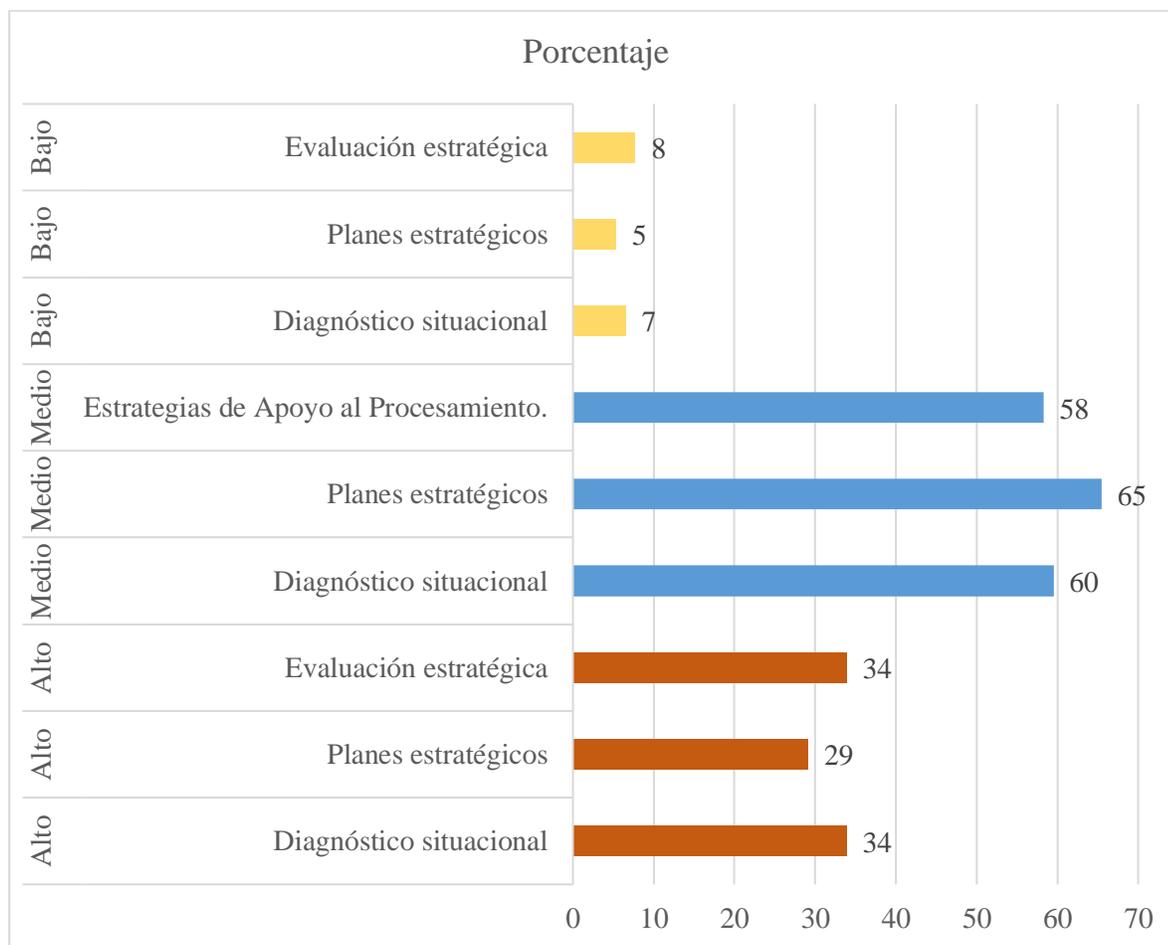


Figura 1. Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones de la variable planificación estratégica. Fuente: elaboración propia.

En los resultados obtenidos sobresalen los valores porcentuales medios, con resultados superiores a 58 % en sus dimensiones. Estos resultados seguidos de valores altos, entre 29 % y 34 % en sus tres dimensiones. La dimensión con mayores valores bajo es Evaluación estratégica, planteado por solo 13 (8 %).

Las respuestas obtenidas como resultado del procesamiento del cuestionario aplicado para conocer la calidad del servicio educativo de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (tabla 5).

Tabla 5. Resultados relacionados con la variable calidad del servicio educativo de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	3	1,8
Medio	79	47
Alto	86	51,2
Total	168	100,0

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos evidencian que el 51,2 % de los datos se ubica en el nivel alto en lo que respecta a los resultados sobre la calidad del servicio educativo, seguido por un 47 % de la muestra de estudio que se ubica en el nivel medio, observándose un 1,8% que se ubica en el nivel bajo.

Tabla 6. Resultados obtenidos en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo:

Diagnóstico situacional, Comunicación organizacional y Satisfacción percibida.

Dimensiones	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Diagnóstico situacional	Alto	59	35.1
	Medio	102	60.7
	Bajo	7	4.2
Comunicación organizacional	Alto	59	35.1
	Medio	103	61.3
	Bajo	6	3.6
Satisfacción percibida	Alto	61	36.3
	Medio	99	58.9
	Bajo	8	4.8

Fuente: elaboración propia.

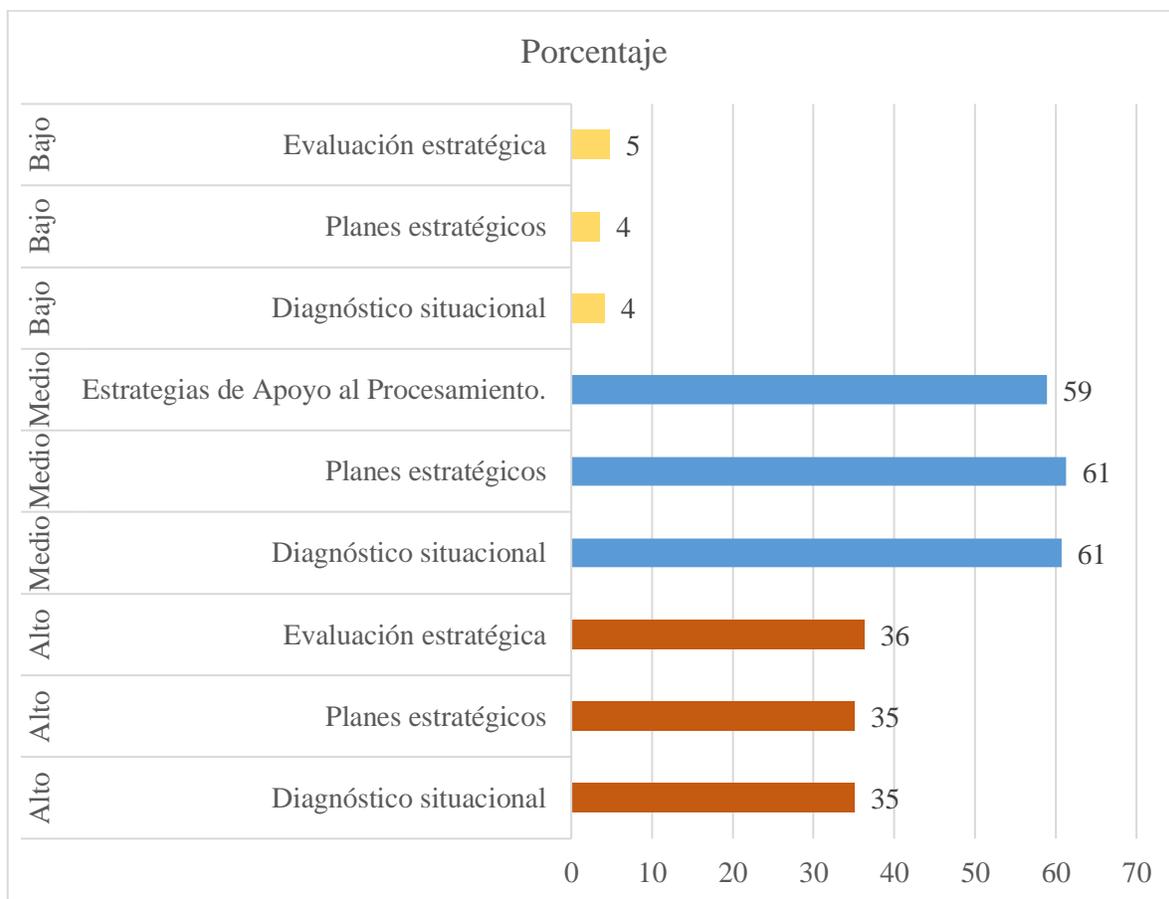


Figura 2. Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo. Fuente: elaboración propia.

En cada una de las dimensiones sobresalen resultados medios de los estudiantes, entre 59 % y 61 %; seguido por resultados altos con valores porcentuales de 35 % en dos de las dimensiones y 36 % en la dimensión Evaluación estratégica. Son pocos los estudiantes que consideran que las dimensiones evaluadas son bajas en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal; siendo siete (7) estudiantes en Diagnóstico situacional, seis (6) en Comunicación organizacional y ocho (8) en Satisfacción percibida.

### Prueba de Hipótesis.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determina el uso de estadísticos paramétricos (r de Pearson) o no paramétricos (Chi cuadrado). Los pasos para desarrollar la prueba de normalidad son los siguientes:

Tabla 7. Kolmogórov-Smirnov.

		Planificación estratégica	Servicio educativo
N		168	168
Parámetros	Media	89,05	90,72
Z de Kolmogorov Smirnov		,046	,067
Sig. Asintót. (bilateral)		,200	,060

Fuente: elaboración propia.

Se utiliza la prueba paramétrica para distribución normal Rho de Spearman significancia al 0,05.

Además, se utiliza la prueba (r), correlación de Pearson (tabla 8).

Tabla 8. Matriz correlación Pearson.

		Variable I
		Planificación estratégica
Variable I	Servicio educativo	0,70 (*)
Dimensiones	Liderazgo organizacional	0,67 (*)
	Comunicación organizacional	0,68(*)
	Satisfacción percibida	0,57 (*)

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, la tabla 9 es empleada para ubicar los resultados según el nivel de correlación obtenido.

Tabla 9. Niveles de correlación.

Coeficiente (r)	Grado de Interrelación
1.00	Perfecta
0.90 - 0.99	Muy Alta
0.70 - 0.89	Alta
0.40 - 0.69	Moderada
0.20 - 0.39	Baja
0.00 - 0.19	Nula

Fuente: Vivas., Vivas., Hernández & Añez, (2009).

A continuación, se pone de manifiesto la relación existente entre las variables en estudio. Se presenta cada una de las hipótesis puestas a prueba, contrastándolas en el mismo orden que han sido formuladas, con el fin de facilitar la interpretación de los datos. Para efectos de la presente investigación se ha determinado el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ . La regla decisión para cada caso es:

- Si  $\text{Sig} > 0,05$ ; acepta  $H_0$  y rechaza  $H_1$
- Si  $\text{Sig} < 0,05$ ; rechaza  $H_0$  y acepta  $H_1$

Primeramente, para la hipótesis general planteada en la investigación, son enunciadas la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Seguidamente, la tabla 10 muestra el valor estadístico de la prueba, con resultado  $R = 0,70$ , y significancia  $p = 0,000$ ; por lo que se cumple que existe relación directa, moderada y significativa entre ambas variables estudiadas.

Tabla 10. Correlación planificación estratégica y servicio educativo.

	Planificación estratégica	servicio educativo
Correlación	0,70	
Significancia	0,000	
n	168	

Fuente: elaboración propia.

Dado el valor ( $r= 0,70$ ) y el valor de significancia es 0,000, entonces ( $p<0.05$ ); por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir, que existe relación directa, alta y significativa entre la planificación estratégica y calidad del servicio educativo.

### Hipótesis específica 1.

$H_0$ : No Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

$H_1$ : Existe relación significativa entre planificación estratégica y liderazgo organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Los resultados obtenidos son  $R = 0,67$  y  $P = 0,000$  (tabla 11), por lo que existe relación directa, moderada y significativa entre la planificación estratégica el liderazgo organizacional. De ahí que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Existe relación buena y significativa entre planificación estratégica y liderazgo organizacional.

Tabla 11. Correlación entre planificación estratégica y liderazgo organizacional.

	Planificación estratégica	liderazgo organizacional
Correlación	0,67	
Significancia	0,000	
n	168	

Fuente: elaboración propia.

### Hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre planificación estratégica y la comunicación organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Los resultados obtenidos son  $R = 0,68$  y  $P = 0,000$  (tabla 12), por lo que existe relación directa, moderada y significativa entre la planificación estratégica el liderazgo organizacional. De ahí que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Existe relación buena y significativa entre estratégica y la comunicación organizacional.

Tabla 12. Correlación entre planificación estratégica y la comunicación organizacional.

	Planificación estratégica	comunicación organizacional
Correlación	0,68	
Significancia	0,000	
n	168	

Fuente: elaboración propia.

### Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre planificación estratégica y la satisfacción en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal.

Resultó  $r = 0,57$  y  $p = 0,000$ ; por lo que existe una relación directa, moderada y significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida (tabla 13). De ahí que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Existe relación buena y significativa entre estratégica y la comunicación organizacional.

Tabla 13. Correlación entre planificación estratégica y satisfacción percibida.

	Planificación estratégica	satisfacción percibida
Correlación	0,57	
Sig.	0,000	
n	168	

Fuente: elaboración propia.

### **Discusión.**

Las expectativas dinámicamente cambiantes de los estudiantes en las IES, así como de las partes interesadas externas (empleadores-mercado laboral) requieren que la universidad actúe para proporcionar un servicio educativo profesional adaptado a la situación actual.

La calidad es un elemento fundamental que se debe tener en cuenta a la hora de desarrollar las políticas y estrategias futuras del proceso educativo, por lo que resulta de vital importancia divulgar la cultura de la calidad antes y después de la aplicación, para asegurar la facilidad de aplicación, así como crear el ambiente adecuado para la misma.

En tal sentido, los máximos responsables de la administración universitaria deben estar plenamente convencidos de la importancia de este concepto, y poner la calidad en la vanguardia de sus estrategias para trabajar en la difusión de esta convicción.

Los esfuerzos para lograr IES de calidad parten de una planificación que debe realizarse teniendo en cuenta las condiciones internas y externas de la organización. La implementación debe llevarse a cabo sobre la base del plan que se haya preparado y se debe realizar una evaluación para medir el logro de los objetivos.

### **CONCLUSIONES.**

El complejo escenario en el que se desarrollan las IES de hoy día implica que se instaure y difunda una cultura que vele por la calidad de los servicios educativos y centrado en el estudiante, principal cliente y agente de cambio social de las mismas.

La calidad implica la reevaluación periódica de la misión, los valores y la visión de la universidad. De igual manera promueve el liderazgo, la interacción con los *stakeholders*, la gestión de riesgos, la gestión del talento humano, entre otros a fin de garantizar sustentar una cultura basada en la confianza mutua entre todas las partes implicadas mediante procesos de formación acción paulatinos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Alayoubi, M. M., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing Management*, 5(3), 11-26. <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>.
2. Alharthy, A., Rashid, H., Pagliari, R., & Khan, F. (2017). Identification of Strategy Implementation Influencing Factors and Their Effects on the Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 8(1), 34-44. [https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/handle/1826/11802/Identification\\_of\\_strategy\\_implementation\\_influencing\\_factors-2017.pdf](https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/bitstream/handle/1826/11802/Identification_of_strategy_implementation_influencing_factors-2017.pdf).
3. Cabeza, M. A. (2004). Indicadores de gestión en la educación superior como herramienta de la planificación estratégica. *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 10(2), 105-116. <https://www.redalyc.org/pdf/364/36410206.pdf>.
4. Cacho Revilla, A., Lluncor, M., Bardales, W., & Cabanillas, A. (2020). Paradigmas de la Gestión de Universidades en Latinoamérica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 56-64. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/download/149/129>.
5. Cuesta Santos, A. (2016). Compromiso y gestión humana en la empresa. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-299. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v15n2/v15n2a23.pdf>.

6. Dewi, R. S., Roza, M., Taridi, M., & Alek, A. (2020). Nexus Between Quality Of Education, Student Satisfaction And Student Loyalty: The Case Of Department Of English Teacher Education At Universitas Islam Negeri In Indonesia. *International Journal for Quality Research*, 15(1). 90-106: <http://ijqr.net/journal/v15-n1/5.pdf>.
7. El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Medina Nogueira, D. (2019). Matriz KOVAR: herramienta para la identificación del conocimiento estratégico. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 416-427.
8. Organización Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. Suiza. Organización Internacional de Normalización-ISO. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>.
9. Muñoz Maliza, W., Medina León, A., & Medina Nogueira, Y. (2021). Moodle: Entorno Virtual para el fortalecimiento del aprendizaje autónomo Moodle: Virtual Environment for the strengthening of autonomous learning. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 137-152.
10. Ojeda Ramírez, M. M. (2013). La planificación estratégica en las instituciones de educación superior mexicanas: De la retórica a la práctica. *CPU-e, revista de investigación educativa*(16), 119-129. <https://www.redalyc.org/pdf/2831/283128328007.pdf>.
11. Oviedo Rodríguez, M., Medina León, A., & Ojeda, Y. E. A. (2018). Procedimiento para la planificación operativa con enfoque de procesos en instituciones de Educación Superior, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 379-388. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500379](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500379)

12. Pedro Da-Fonseca, J., Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública. *Ingeniería industrial*, 35(1), 105-111. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000100011&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000100011&script=sci_arttext&tlng=en).
13. Ramírez-Betancourt, F. D., Assafiri-Ojeda, E., Salgado-Cepero, G., & Cruz-Hernández, L. (2020). Análisis de la eficacia de la gestión con enfoque externo en el sector privado. *Ingeniería industrial*, 41(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000300007&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000300007&script=sci_arttext&tlng=pt).
14. Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos. <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>.
15. Vivas, K. S., Vivas, C. S., Hernández, R., & Añez, S. (2009). Pensamiento estratégico y éxito gerencial en organizaciones empresariales. *Revista de Artes y Humanidades unica*, 10(2), 187-208.

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **Ana Eylin Coronel Tello.** Maestro en Educación con mención en Planificación Estratégica y Proyectos de Inversión en Educación. Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
2. **Tulio José Alfonso Carbajal Bernal.** Doctor en Educación. Docente del Colegio Magister, Perú.
3. **Daisy Llamoza Velasquez.** Doctora en Educación. Docente de Institución Educativa Emblemática Hipólito Unanue, Perú.
4. **Irma Reyes Blácido.** Doctora en Educación. Docente de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. E-mail: [ireyes@une.edu.pe](mailto:ireyes@une.edu.pe)

**RECIBIDO:** 2 de abril del 2021.

**APROBADO:** 19 de abril del 2021.