



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Planificación estratégica y calidad del servicio
educativo en los estudiantes de la Facultad de
Psicología de la Universidad Federico Villarreal**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Planificación Estratégica y Proyectos de Inversión en
Educación

AUTOR

Ana Eylin CORONEL TELLO

ASESOR

Dr. Salomón Marcos BERROCAL VILLEGAS

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Coronel, A. (2021). *Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	ANA EYLIN CORONEL TELLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70434046
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1007-3660
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Salomón Marcos Berrocal Villegas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06661023
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6320-2342
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	MIGUEL GERARDO INGA ARIAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07302193
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JIMMY DÍAZ MANRIQUE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25713875
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	FRANCIS DÍAZ FLORES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40675304
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	PEDRO RODOLFO ROJAS SILVA
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	06182423
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.3.2.3. Educación Superior.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Federico Villareal País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima. Calle: Av. Óscar R. Benavides (ex Colonial) N°450 (2do. Piso) Lima Latitud: -12.0253 Longitud: -77.0247
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2019 - octubre 2021
URL de disciplinas OCDE	Educación general http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01 Administración pública http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Teoría organizacional http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 65-DUPG-FE-2021-TR

En la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de octubre de 2021, siendo las 9:00 a.m., en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD FEDERICO VILLARREAL**, para optar el **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Planificación Estratégica y Proyectos de Inversión en Educación**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido evaluado **MUY BUENO**, con la calificación de **DIECISIETE (17)**.

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del **Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Planificación Estratégica y Proyectos de Inversión en Educación** a la Bach. **ANA EYLIN CORONEL TELLO**.

En señal de conformidad, siendo las 10:20 a.m. se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Dr. MIGUEL GERARDO INGA ARIAS
Presidente

Dr. SALOMÓN MARCOS BERROCAL VILLEGAS
Asesor

Dr. JIMMY DÍAZ MANRIQUE
Jurado Informante

Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES
Jurado Informante

Mg. PEDRO RODOLFO ROJAS SILVA
Miembro del Jurado

Dedicatoria

A mi madre Marcela, por su infinita paciencia.

A mis pequeños de cuatro patas, por su infinito
Cariño, gracias a ellos soy mejor persona.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, mi casa de estudios, de la cual tengo el orgullo de formar parte; pues, me abrió sus puertas desde mis inicios como estudiante de pregrado en la Facultad de Educación hasta el día de hoy.

A todos los profesores que contribuyeron en mi formación como docente con sus valiosas enseñanzas y me guiaron por el maravilloso camino del conocimiento.

A mi gran amiga, Mg. Elba S. Acevedo- Rojas, y a cada una de las personas que, desinteresadamente, se tomaron el tiempo para apoyarme en la realización de mi proyecto de tesis; ya sea con sus conocimientos, sus consejos o palabras de aliento.

A mi familia, sin los cuales no hubiera sido posible sacar adelante este proyecto en medio de la coyuntura tan complicada que atraviesa nuestro país y el mundo.

A mi asesor, Mg. Salomón Berrocal, quien tuvo el profesionalismo de guiarme a un resultado prometedor.

Introducción

El presente estudio se fundamenta por los siguientes aspectos.

La planificación puede concebirse como el conjunto de estrategias que se emplean para poder determinar las metas y objetivos institucionales a cumplirse en un plazo de terminado de tiempo. “La planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos” (Sánchez y Otros, 2016, p. 2).

En efecto, la planificación estratégica constituye un proceso, es decir, es producto de la implementación de un conjunto de pasos, acciones o etapas pre establecidas previamente, lo cual supone un trabajo anterior de trazar cuáles serán las necesidades institucionales, las cuales debe traducirse en actividades a desarrollarse para poder superarlas en el más corto plazo posible.

El capítulo de estudio trata: planteamiento del problema, marco teórico, la metodología, trabajo de campo, se presenta las conclusiones halladas, sugerencias como resultado realizado. La bibliografía, anexos.

ÍNDICE

Título	
Veredicto jurado informante 1	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii

CAPÍTULO I: PLANTAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación teórica	5
1.4. Justificación practica	5
1.5. Objetivos de la investigación	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6. Formulación de las hipótesis	7
1.6.1. General	7
1.6.2. Específicos	7
1.7. Variables	7
1.7.1. VARIABLE I: Planificación estratégica	7
1.7.2. VARIABLE II: Servicio educativo	7
1.8. Clasificación variables	8

1.8.1. VARIABLE I. Planificación estratégica	8
1.8.2. VARIABLE II: Servicio educativo	8
1.9. Definición de las variables	9
1.10. Operacionalización de las variables	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación	11
2.2. Antecedentes	12
2.2.1. Internacionales	12
2.2.2. Nacionales	13
2.3. Bases teóricas	15
2.3.1. Planificación estratégica	15
2.3.2. Quienes realizan la planificación estratégica	17
2.3.2.1. Condiciones de la planificación estratégica	19
2.3.2.2. Planificación estratégica e innovación	20
2.3.2.3. La planificación estratégica como estrategia de gestión	21
2.3.3. Dimensiones de la planificación estratégica	22
2.3.3.1. Diagnóstico organizacional	22
2.3.3.2. Planes estratégicos	22
2.3.3.3. Evaluación estratégica	24
2.3.4. Definición de servicio educativo	25
2.3.5. Calidad de servicio educativo	26
2.3.5.1. Los usuarios del servicio educativo	29
2.3.5.2. Los estudiantes como clientes educativos	30
2.3.5.3. El docente y el servicio educativo	32
2.3.6. Dimensiones de la calidad del servicio educativo	34
2.2.6.1. Liderazgo organizacional	34
2.2.6.2. Comunicación organizacional	35
2.2.6.3. Satisfacción percibida	37
2.4. Definición de términos básicos	38

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.	Tipificación	41
3.2.	Diseño	41
3.3.	Población y muestra	42
3.3.1.	Muestra	42
3.3.2.	Tipo muestreo	43
3.3.3.	Estratificación de la muestra	44
3.3.4.	Descripción de la muestra	45
3.4.	Instrumento de recolección de datos	45
3.4.1.	Cuestionario variable I	45
3.4.2.	Cuestionario variable II	46

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Presentación, análisis e interpretación de los datos	48
4.1.1.	Análisis variable I: Planificación estratégica	48
4.1.2.	Resultados variable II: Calidad del servicio educativo	53
4.2.	Prueba hipótesis	57
4.2.1.	Estadística de normalidad	57
4.2.2.	Correlación	57
4.2.3.	Comprobación hipótesis general	59
4.2.4.	Contrastación hipótesis específica 1	61
4.2.5.	Contrastación hipótesis específica 2	63
4.2.6.	Contrastación hipótesis específica 3	65
4.3.	Discusión resultados	67

CONCLUSIONES	72
---------------------	----

RECOMENDACIONES	73
------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
-----------------------------------	----

APÉNDICE	79
-----------------	----

LISTA DE TABLAS

1:	Distribución poblacional.	41
2:	Estratificación de la muestra.	44
3:	Distribución de la muestra.	45
4:	Resultados del diagnóstico situacional.	49
5:	Resultados de los planes estratégicos.	50
6:	Resultados de la evaluación estratégica.	51
7:	Resultados de la planificación estratégica.	52
8:	Resultados del liderazgo organizacional.	53
9:	Resultados de la comunicación organizacional.	54
10:	Resultados de la satisfacción percibida.	55
11:	Resultados de la calidad de servicio educativo.	56
12:	Kolmogorv Smirnov	57
13:	Matriz correlación Pearson.	58
14:	Niveles de correlación.	58
15:	Correlación entre planificación estratégica y servicio educativo.	60
16:	Correlación entre planificación estratégica y liderazgo organizacional.	62
17:	Correlación planificación estratégica y comunicación organizacional.	64

18:	Correlación entre planificación estratégica y satisfacción percibida.	66
-----	---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

1:	Porcentajes diagnóstico situacional	49
2:	Resultados de los planes estratégicos	50
3:	Resultados de la evaluación estratégica	51
4:	Porcentajes planificación estratégica	52
5:	Resultados del liderazgo organizacional	53
6:	Resultados de la comunicación organizacional	54
7:	Porcentajes satisfacción percibida	55
8:	Porcentajes calidad de servicio educativo	56
9:	Cuadro de dispersión	60
10:	Gráfico de dispersión entre planificación estratégica y liderazgo organizacional	62
11:	Dispersión entre planificación estratégica y comunicación organizacional	64
12:	Dispersión entre planificación estratégica y satisfacción percibida.	66

RESUMEN

El presente estudio tiene como meta: Determinar relación entre planificación estratégica y el servicio educativo en estudiantes Facultad psicología. Conformado de 168 estudiantes, se aplicó cuestionarios los cuales fueron validados por expertos y confiabilidad mediante prueba piloto. Los resultados se obtuvieron mediante el SPSS. Nivel descriptivo, muestra tablas estadísticas; Inferencial, análisis estadística paramétrica, de Pearson margen de error 0,05. Resultados demuestran las variables se relacionan de manera directa, moderada y significativa, conforme las opiniones de estudiantes. Por otro lado variable planificación estratégica, se correlaciona significativamente con dimensiones del servicio educativo.

Palabras clave. Planificación estratégica, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present study aims to: Determine the relationship between strategic planning and educational service in Psychology Faculty students. Made up of 168 students, questionnaires were applied which were validated by experts and were reliably validated through a pilot test. The results were obtained using the SPSS. Descriptive level, shows statistical tables; Inferential, parametric statistical analysis, Pearson's margin of error 0.05. Results show the variables are directly, moderately and significantly related, according to the opinions of the students. On the other hand, the strategic planning variable is significantly correlated with dimensions of the educational service.

Keywords. Strategic planning, quality of educational service.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Situación problemática

Las instituciones educativas del nivel superior, sobre todo a nivel universitario se encuentran atravesando por sistema de licenciamiento a cargo de la SUNEDU, organismo creado con la finalidad de garantizar la calidad educativa brindada por las instituciones universitarias, de este modo las universidades son evaluadas en función de determinados criterios que deben cumplir para poder obtener el licenciamiento.

Este sistema constituye una forma de medir la calidad de servicio brindada por las universidades, dado que de no cumplir con los estándares establecidos, entonces no reciben dicho licenciamiento y, por tanto tienen que cerrar en el lapso de dos años, en el caso de las universidades particulares. Dado que las universidades nacionales, tiene que levantar las observaciones establecidas por un periodo de uno a dos y sin alumnado.

Este aspecto implica entonces que las universidades peruanas, tanto nacionales como particulares tiene que garantizar el cumplimiento de los estándares impuestos por dicho organismo, de lo contrario tendrán que

ser cerradas por no brindar las condiciones mínimas de una educación de calidad, que garantice la formación profesional idónea de sus egresados.

De este modo se observa que la calidad del servicio educativa no es una cuestión pasajera, sino más bien una tendencia de la actual sociedad del conocimiento, donde las condiciones del contexto han cambiado debido al auge de la ciencia y la tecnología, por lo que se requiere que las universidades, como instituciones formadoras de los nuevos profesionales del presente siglo asuman el rol que les corresponde de manera objetiva, de tal manera que los estudiantes se sientan satisfechos con la educación recibida.

Masía, Homero, (2002:2). revisó diferentes Modelos: "Evaluación de la Calidad, de planeación estratégica, los antecedentes históricos del concepto de calidad y sus diferentes concepciones, tanto en las empresas como en el sistema educativo. Si bien parece existir consenso acerca de la importancia de la calidad para alcanzar la excelencia y mejora de los procesos y servicios, no es así en cuanto a su naturaleza y las consiguientes estrategias de aplicación".

Franz, Van citado por Alfaro,)2003, pp. 99-113): "Calidad...sabes qué es, no obstante, no sabes lo que es. Pero eso se contradice a sí mismo. Pero algunas cosas son mejores que otras, es decir, tienen más calidad. Pero cuando tratas de decir qué es calidad, aparte de las cosas

que la tienen todo se vuelve nada. No hay de qué hablar (...) ¿Qué diablos es calidad? ¿Qué es?".

Harvey, Green, mencionado por Masía (2002:11) señalan "que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: Calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora".

Masía; Homero, (2002). establecen "concepto único, es impensable negar la importancia de lograr el incremento de la calidad en la educación. Dos ideas básicas pueden subrayarse al respecto. Primero, la importancia del establecimiento de una estrategia que integre de manera armoniosa los distintos componentes involucrados en cada uno de los procesos que se desarrollan. Y segundo, la imposibilidad de transferir de forma automática el concepto de calidad total de los gerentes de la moderna organización industrial a la organización y la gestión de la educación Pág. 18".

Por otro lado se necesita que la universidad asuma la función que le corresponde de manera estratégica, para lo cual necesita conocer su realidad, para de esta manera poder redefinirse a sí misma y poder determinar las condiciones mínimas que le permitan asumir el reto de garantiza un servicio educativo de calidad, acorde a los tiempos modernos.

Lo cual según nuestro parecer está relacionado con la forma como asume la planificación sobre su propia dinámica interna y se proyecta hacia la sociedad, de este modo consideramos que debe ser capaz de asumirse una planificación estratégica, que le permita a la universidad auto organizarse, desde sus propias características y particularidades.

En ese sentido resulta importante realizar la investigación y encontrar soluciones en instituciones educativas del nivel superior.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué nivel de relación existe entre planificación estratégica y el servicio educativo en estudiantes Facultad de Psicología Universidad Federico Villarreal?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre planificación estratégica y el liderazgo organizacional?
- ¿Qué grado de relación existe entre planificación estratégica y la comunicación organizacional?

- ¿Cuál es la relación entre planificación estratégica y la satisfacción percibida?

1.3. Justificación teórica:

La presente investigación presenta una justificación de tipo teórico debido a que es producto de un proceso de revisión de las bases pedagógicas, psicológicas y filosóficas que dan sustento a las variables investigadas, por lo que se ha podido desarrollar de manera sólida y coherente un marco teórico que justifica y complementa la investigación realizada. Del mismo modo las variables de la investigación presentan una definición conceptual y operacional de las mismas, lo cual ha permitido realizar una adecuada y pertinente operacionalización, la cual constituye un insumo valioso para la elaboración de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación.

1.4. Justificación práctica:

La presente investigación se justifica de manera práctica porque el problema abordado es parte de una realidad que actualmente se vive en la sociedad actual, más aún en la sociedad peruana, donde se puede observar las dificultades a la calidad del servicio educativo presente en todos los niveles educativo, sobre todo en el nivel superior.

Se requiere conocer las dificultades que presentan dichos estudiantes y poder identificar cuáles son las causas del bajo nivel lector, aspecto que debe permitir desarrollar un conjunto de medidas correctivas en el estudio.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre planificación estratégica y el servicio educativo en estudiantes Facultad Psicología Universidad Federico Villarreal.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Identificar la relación entre planificación estratégica y el liderazgo organizacional.
- Establecer la relación entre planificación estratégica y la comunicación organizacional.
- Analizar la relación entre planificación estratégica y la satisfacción.

1.6. Formulación hipótesis

1.6.1. General:

HG. Existe relación significativa entre planificación estratégica y calidad del servicio educativo en estudiantes, Facultad Psicología Universidad Federico Villarreal

1.6.2. Específicas:

- ❑ Existe asociación significativa entre planificación estratégica y el liderazgo organizacional.
- ❑ Existe vinculación significativa entre planificación estratégica y la comunicación organizacional.
- ❑ Existe correlación significativa entre planificación estratégica y la satisfacción.

1.7. Variables

1.7.1. VARIABLE I:

- ❑ Planificación estratégica

1.7.2. VARIABLE II:

- ❑ Servicio educativo

1.8. Clasificación de las variables

1.8.1. VARIABLE I: Planificación estratégica

a) Función	:	Independiente
b) Naturaleza	:	Activa
c) Método	:	Cuantitativa
d) Posesión	:	Continua
e) Valores	:	Politomía

1.8.2 VARIABLE II: Servicio educativo

a) Función que cumple	:	Dependiente
b) Naturaleza	:	Pasiva
c) Método de estudio	:	Cuantitativa
d) Posesión característica	:	Continua
e) Valores que adquieren	:	Politomía

1.9 Definición de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Planificación estratégica	“La planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos” (Sánchez y Otros, 2016, p. 2).	Conjunto de acciones que se expresa a través de diagnóstico organizacional, planes estratégicos y evaluación estratégica.	Diagnóstico organizacional
			Planes estratégicos
			Evaluación estratégica
Servicio educativo	Vargas & Aldana de Vega (2014). Citado por Sánchez (2018). Define el servicio como “Conjunto de esfuerzos humanos, que se traduce en actividades armonizadas para incrementar la satisfacción, deseos y expectativas de quien lo requiera” (p. 29)	Conjunto de situaciones que se definen en función de las puntuaciones, los cuales se evidencian a través del liderazgo organizacional, comunicación y satisfacción percibida.	Liderazgo organizacional
			Comunicación organizacional
			Satisfacción percibida

Fuente: Elaboración propia

1.10. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable I Planificación estratégica	□ Diagnóstico organizacional	□ Recojo de información □ Técnicas de análisis situacional □ Identificación e identificación de problemas □ Documentos de gestión □ Metas y objetivos estratégicos □ Implementación de estrategias □ Control y diagnóstico □ Evaluación y retroinformación □ Cumplimiento de objetivos
	□ Planes estratégicos	
	□ Evaluación estratégica	
Variable II Servicio educativo	□ Liderazgo organizacional	□ Características personales □ Capacidad de mediación □ Capacidad de gestión ◆ Comunicación interna ◆ Relaciones interpersonales ◆ Comunicación interpersonal ◆ Cumplimiento de expectativas ◆ Satisfacción estudiantil ◆ Imagen percibida
	□ Comunicación organizacional	
	□ Satisfacción percibida	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico de la investigación

Servicio de la educación, parte de estructura educativa, más aun en el ámbito de la universidad sugiere un conjunto de conocimiento que permiten explicar el fenómeno educativo a partir de los procesos de aprendizaje, los cuales deben ser garantizados por la acción educativa docente. Asimismo, “El hecho de que exista una estructura universitaria completa en el campo de la Administración Educativa, supone que existe, a su vez, un paradigma o matriz disciplinar” (Kuhn, 1975. Citado por Salas, 2003, p. 11).

El servicio educativo constituye entonces un aspecto de importancia en la transmisión de los mensajes culturales, así como de patrones comportamiento y costumbre considerado valioso por la sociedad en un momento histórico determinado.

“La vasta comunidad de docentes, estudiantes e investigadores en el campo de la Administración Educativa a nivel universitario, garantizan la consolidación y desarrollo de la misma, en función de la constante revisión y ampliación de la teoría, metodologías y aplicaciones de la disciplina que, a su vez, responden a una demanda social derivada de la necesidad de dar cuenta del

fenómeno de la administración de las organizaciones educativas en todos sus niveles. (Salas, 2003, p. 11)".

2.2. Antecedentes.

2.2.1. Internacionales.

Sánchez, y Otros (2016). Estudió: *"La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente"*. Concluyeron: la planeación estratégica es adecuada, muestra 85 puntos. Cumpliéndose los objetivos propuestos para las variables propuestas. Asimismo, la evaluación implementada permitió al personal docente y directivo pueda evaluar resultados, notando cambios.

Tumino, Poteivin (2013), en su investigación titulada: *"La evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes"*: Los resultados señalan importante, dimensiones de percepción de calidad. Permitiendo percibir la calidad, está influenciado por expectativas de diferentes culturas. Sugiere calidad de servicio debe ser contextualizado. La percepción de estudiantes que participaron en el estudio, indican los recursos invertidos por las facultades, como capacitación docente, y equipamiento para las prácticas de aprendizaje, son valorados. Los estudiantes son protagonistas, en la calidad de los servicios de la institución educativa.

Campos (2014) investigó “Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios”. Concluyendo “la estrategia es importante, genera con donantes actuales y futuros y poniendo énfasis en Ingresos de la Organización. Ddesarrollar plan estratégico, construye el mando integral, expresa: visión, misión y objetivos organizativos, como resultado el subdirector percibe cualitativa y cuantitativamente, para alcanzar metas particulares y generales institucionales”.

2.2.2. Nacionales:

Sánchez (2018) Trató “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla”. Llegando a las siguiente conclusiones: “a nivel descriptivo de la variable gestión educativa según la percepción de los sujetos muestreados muestran que el 46,25% la perciben como eficiente, respecto a la variable calidad de servicio el 42,5% la percibe como eficiente y poco deficiente. Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis muestra un Rho de 0,941 con un nivel alfa de 0,000, es decir se demuestra que existe una correlación positiva y significativa entre las variables gestión educativa y calidad de servicio”.

Gamarra (2017) investigó: “Planificación estratégica y el desempeño del personal docente en la I.E. Mercedes Indacochea Lozano, Huacho, Lima”.

Los resultados arrojaron: “a nivel descriptivos muestran que la planificación estratégica se percibe como eficiente en un 55,8%, asimismo el desempeño del personal docente se percibe como eficiente en un 76,9%. Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,615 con un nivel de significancia de 0,000. Por lo que se demuestra que existe relación positiva, y moderada, entre la variable planificación estratégica y la variable desempeño del personal docente en los sujetos de la muestra de estudio”.

Hurtado (2017) estudió. “Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho”. Llegando a las siguientes conclusiones: “muestran un nivel de percepción malo en un 45% y un 45% que percibe la calidad de servicio también en el nivel malo. Para la prueba de hipótesis se empleó Rho de Spearman obteniéndose un resultado de 0,893, con un nivel alfa de 0,000, resultados que permiten demostrar que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio”.

Ramírez (2017) trató. “Planificación estratégica en la dirección estratégica en un organismo supervisor de Contrataciones del Estado, Lima”. Los resultados a nivel descriptivo muestra que la planificación se percibe como deficiente en un 48,77%, respecto a la dirección estratégica que se percibe como deficiente en un 44,483%, el estadístico empleado para la prueba de hipótesis Chi cuadrado muestra un resultado de 20,44 con un

nivel de significancia de 0,003, valor que es inferior a 0,05, por lo que se observa que los datos de las variables no son independientes, es decir; existe dependencia de una variable sobre la otra”.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Planificación estratégica

La planificación puede concebirse como el conjunto de estrategias que se emplean para poder determinar las metas y objetivos institucionales a cumplirse en un plazo de terminado de tiempo. “La planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos” (Sánchez y Otros, 2016, p. 2).

La planificación estratégica constituye un proceso, es decir, es producto de la implementación de un conjunto de pasos, acciones o etapas pre establecidas previamente, lo cual supone un trabajo anterior de trazar cuáles serán las necesidades institucionales, las cuales debe traducirse en actividades a desarrollarse para poder superarlas en el más corto plazo posible.

Algunos especialista conciben la planificación estratégica “como una estructura teórica para la reflexión sobre las grandes opciones de la organización, fundamentada en una nueva cultura para la ordenación y una nueva actitud de la administración; es también un intento para

mejorar la dirección y la gestión de la organización” (Sánchez y Otros, 2016, p. 2).

La planificación está sustentada en un proceso de cambio que plantea la organización para poder superar las dificultades que posee y pueda cumplir con sus actividades en mejores condiciones, es decir, para que pueda cumplir de manera satisfactoria el conjunto de requerimiento de los usuarios del servicio o producto que brinda.

Bolívar de Muñoz y Castillo, (2012) señalan “La Planificación Estratégica es un proceso que conduce al capital humano a establecer metas organizacionales, definir estrategias y políticas para el logro de esas metas, desarrollar planes para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados” p. 180.

El logro de la visión y misión institucional constituyen el objetivo de toda empresa, aún esto ocurre en el ámbito educativo, se busca ofrecer como organización servicio de calidad, y responda demandas educativas, que prepare a los futuros profesionales de la educación para la tarea que como docente les tocará cumplir en el corto o mediano plazo. De este modo, y para que se cumpla con lo establecido se tiene que elaborar y desarrollar una ruta de actividades, donde se detalle los objetivos, las estrategias, las actividades que deben desarrollarse para dar cumplimiento con lo establecido.

“La Planificación Estratégica se conceptualiza como un sistema gerencial mediante el cual quienes toman las decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan la información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de una empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro (Bolívar de Muñoz y Castillo, 2012, p. 181)”.

La proyección hacia el futuro constituye uno de los aspectos que más importantes en el desarrollo de una empresa, de ello depende su supervivencia, pero sobre todo que brinde un adecuado servicio según las demandas del mercado laboral. En el campo educativo, sobre todo perteneciente a la universidad, busca brindar servicio educativo, de acuerdo a demandas de formación inicial. La planificación estratégica 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 presente en sus estudiantes.

2.3.2. Quienes realizan la planificación estratégica

Quienes realizan la planificación estratégica, la implicancia de esta interrogante está en relación con la interrogante sobre el responsable de

diseñar los objetivos institucionales, así como las estrategias de acción, sobre los cuales se diseñara las actividades a realizarse.

Si bien existe un personal directivo encargado de dirigir y gestionar la Facultad, también es cierto que la elaboración de los objetivos institucionales no es solo la labor de la plana directa de la Facultad, sino fundamentalmente de todo el personal que labora en ella.

“Los Estrategas son los funcionarios a quienes les corresponde la definición de los objetivos y políticas de las organizaciones, deben ser lo más participativo posible de manera que todos se sientan comprometidos con los valores, visión, misión y objetivos de la organización y deben ser excelentes comunicadores, con una gran capacidad analítica, con dotes de liderazgo, buenas relaciones interpersonales. (Bolívar de Muñoz y Castillo, 2012, p. 183)”.

En efecto, lograr el compromiso del personal resulta una tarea difícil, sobre todo si es que sienten que no tiene mayor injerencia 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.

2.3.2.1. Condiciones de la planificación estratégica

La planificación estratégica 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.

“El desarrollo eficaz de las destrezas comunicativas supone en el individuo una imprescindible competencia de cumplimiento de los objetivos de la institución. La comunicación estratégica consiste en retomar los actuales objetivos que puede tener una organización a medio o largo plazo, para reajustarlos a una visión futurista que permita crear nuevas capacidades competitivas y fortalecer la presencia y participación de los sujetos o las comunidades a las que acceda tanto a nivel interno como externo. (Ulloa, Cifuentes y Benítez, 2019, p. 416)”.

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.

“Los pasos previos para entablar un proceso de planeación empiezan por definir la situación que se va a

trabajar, a investigar o diagnosticar. Luego se deberán tomar decisiones en cuanto a lo que se requiere realizar. Con ello, se pondrá en marcha el cronograma respectivo de planificación, mismo que será evaluado una vez que se hayan ejecutado todas las tareas. (Ulloa, Cifuentes y Benítez, 2019, p. 418)".

La elaboración del diagnóstico constituye el primer paso de la planificación, dado que en ella se describe de manera detallada, las actividades que deben realizarse para superar las dificultades identificadas en el diagnóstico situacional.

2.3.2.2. Planificación estratégica e innovación

Que la Facultad desarrolle una planificación estratégica significa que se está preparando para superar las dificultades que presenta e inclusive para brindar un mejor servicio educativo.

"La planificación estratégica debe ser lo suficientemente flexible para reaccionar a los cambios que pueden darse en el entorno de las empresas, esa es una de las razones por la que se debe iniciar justamente con el análisis tanto interno como externo, para determinar las variables que pueden influir o afectar a la empresa en el camino a cumplir su visión. (Ulloa, Cifuentes y Benítez, 2019, p. 421)".

El análisis situacional permite realizar un diagnóstico sobre la dinámica interna de la institución, asimismo, establecer un conjunto de acciones para que permitan superar las dificultades que se le presenten en el camino.

2.3.2.3. La planificación estratégica como estrategia de gestión

Gestionar una Facultad implica tener una idea clara de aquello que se desea lograr, hacia donde deben de ir encaminados los esfuerzos dado que ello debe permitir que la organización educativa cumpla con las metas propuestas.

“Para las empresas actuales, es muy importante definir una estrategia de gestión. Una empresa que no tiene claro lo que ocurre en su entorno, no tiene definida una visión de futuro, mucho menos tendrán clara una estrategia. La planificación estratégica, debe responder a las preguntas: ¿dónde estamos?, ¿a dónde queremos llegar?, ¿cómo vamos a llegar?, las respuestas a estas interrogantes son justamente las actividades que se han determinado. (Ulloa, Cifuentes y Benítez, 2019, p. 421)”.

Esa mirada al futuro constituye entonces la base de hacia donde se quiere llegar como organización, lo cual significa que sobre esa base se deben establecer las prioridades organizacionales, de este modo; se estará en condiciones de poder enfrentar con éxito el cambio que se necesita.

2.3.3. Dimensiones de la planificación estratégica

2.3.3.1. Diagnóstico organizacional

Uno de los momentos clave en el proceso de planificación estratégica 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.

El diagnóstico “consiste en obtener información científicamente válida y suficiente acerca de una realidad existente: Sujeto, elemento, curso, programa o sistema y, sobre las causas que la generan y tipifican con el fin de operar eficazmente en el reajuste y perfeccionamiento de la acción y del Sistema Educativo” (Cano de canales, 1991, p. 21).

El diagnóstico situacional constituye una herramienta de gestión que aporta información útil y válida que permite definir y caracterizar una determinada realidad sobre la cual se pueden tomar es posible tomar decisiones.

2.3.3.2. Planes estratégicos

Los planes estratégicos constituyen rutas de acción que indican cuales son las actividades que se deben realizar para establecer los cambios y

mejoras que se necesitan para cumplir con mayor eficacia la función que por responsabilidad le corresponde.

Pascual (2001). Citado por Briceño y Távara (2018) menciona que “para muchos ayuntamientos, el plan estratégico se entiende como un proceso de profundización y actualización de la estrategia de futuro del municipio, y como un proceso de construcción de unas relaciones más estables con las entidades ciudadanas” (p. 17).

El plan estratégico constituye la estrategia de acción que presenta la ruta institucional sobre la cual se plantea las condiciones que se deben cumplir para lograr el cumplimiento de los objetivos de la planificación estratégica. “El plan estratégico es el instrumento base para alcanzar los objetivos trazados por una organización de forma eficiente y eficaz tomando en cuenta las variantes o cursos de acción ante posibles eventualidades” (Briceño y Távara, 2018, p. 24).

De este modo, las organizaciones, sobre todo las organizaciones educativas necesitan tener una idea clara de las necesidades y requerimientos que poseen como institución, lo cual se traduce el conjunto de estrategias y objetivos que permiten viabilizar los requerimientos institucionales.

2.3.3.3. Evaluación estratégica

La evaluación es una herramienta que permite establecer un diagnóstico sobre la base del recojo periódico y continuo sobre determinadas características en los sujetos y sobre cuya base se establece un conjunto de recomendaciones, asimismo, también “...se puede conceptuar a la evaluación como un proceso que sirve para la obtención de datos informativos de forma rigurosa y sistematizada para obtener características válidas y verificables referentes a diversas situaciones con el único objetivo de crear y lanzar un juicio valorado en función a ella”. (Casanova, 1998. Citado por p. Rosales, 2018, 23).

De esta forma se puede tener un juicio, una opinión sobre la base de información y sobre cuya base se puede tomar decisiones oportunas que debe permitir realizar cambios en el proceso con el objetivo de mejorarlo.

“La evaluación, entendida como proceso que diseña, obtiene y proporciona continuamente información científicamente válida, confiable y útil para la toma de decisiones, constituye ese elemento indispensable para garantizar la renovación y perfeccionamiento permanente del Sistema Educativo y establecer un circuito informativo necesario al mismo. (Cano de Canales, 1991, p. 19)”.

La evaluación estratégica establece un circuito continuo de información que sirve como insumo para caracterizar de manera adecuada las

situaciones presentes en una organización, lo cual se debe utilizar para realizar medidas correctivas oportunas sobre la dinámica de la misma.

2.2.4. Definición servicio educativo

El servicio educativo constituye el conjunto de actividades que desarrollan las organizaciones con el objetivo de cumplir con los requerimientos del público usuario. Al respecto Vargas & Aldana de Vega (2014). Citado por Sánchez (2018). Define el servicio como “Conjunto de esfuerzos humanos, que se traduce en actividades armonizadas para incrementar la satisfacción, deseos y expectativas de quien lo requiera” (p. 29)

El servicio debe entonces estar en función del requerimiento del cliente, quien de antemano fija las condiciones del servicio que demanda, por lo que este debe cumplir con ciertas características para responder a las expectativas que tiene acerca del mismo.

Respecto a las expectativas estas dependen de las características del cliente, del contexto en el que se encuentra, incluso puede responder a una cuestión de moda impuesta por los medios de comunicación. Sin embargo estas expectativas constituyen un medio de comparación para determinar si el servicio recibido cumple o no con las características señaladas.

Otra definición de servicio manifiesta que es “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (Evans y Lindsay, 2008. Citado por Egusquiza, 2019, p. 28). Un servicio constituye entonces una actividad inmaterial, no física que el cliente recibe como producto de una carencia o necesidad superflua, pero que sin embargo demanda en el la satisfacción de una necesidad que le permitirá solucionar o mejorar determinadas falencias.

2.2.5. Calidad del servicio educativo

Un aspecto de importancia en el juzgamiento del servicio que se recibe es el concepto de calidad, debido porque a partir de la opinión que el cliente se forme del servicio recibido podrá dar una opinión respecto si este constituye o no un servicio de calidad.

Como lo plantean Jamaluddin y Ruswanti (2017). Citados por Mejias, Godoy y Piñas (2018). “para sobrevivir en una industria de servicios, una empresa debe desarrollar una nueva estrategia para satisfacer a sus clientes; desarrollar la lealtad de los clientes no es una opción en los negocios, es una forma de desarrollar una excelencia competitiva sostenible” (p. 3).

Lo cual resulta válido en el ámbito educativo, sea para educación básica o para la educación superior, un servicio educativo es de calidad si logra

satisfacer al cliente directo que en este caso es el estudiante. Sin embargo, no siempre ocurre que el estudiante sabe lo que quiere, generalmente se deja llevar por percepciones diferentes a la de el mismo.

Vargas & Aldana de Vega (2014). Citado por Sánchez (2018) mencionan respecto a calidad de servicio: “Es el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio” (p.30).

Pensar en la calidad del servicio como la búsqueda de la excelencia implica pensar un conjunto de actividades que se caracterizan por su dinamismo, esto debido a que constantemente se tiene que ir implementando de manera paulatina mejoras al ciclo, debido a las tendencias del mercado, las características del contexto, las características de los estudiantes, la opinión de los padres de familia, pero sobre todo debido a las tendencias que impone la competencia educativa.

“La calidad del servicio educativo es la forma en la cual una organización va a responder efectivamente en todas sus subsectores, que van a llevar a dicha institución a satisfacer las exigencias académicas de los estudiantes, en un progresivo trabajo por una firme mejora” (Sánchez, 2018, s. 43).

Una característica que encontramos en esta definición es que se remarca el hecho de que debe existir un trabajo progresivo por parte de la institución, lo que quiere decir, es que la institución debe partir de un punto inicial como base del servicio que brinda, para sobre esa base ir implementando mejoras que tiendan a enriquecer el servicio brindado a sus estudiantes.

Según Grönroos (1984). Citado por Mejías, Godoy y Piñas (2018), “es el resultado de un proceso de evaluación, ya que los consumidores a menudo hacen una comparación entre lo que esperan con lo que reciben” (p. 4).

La comparación constituye una forma de evaluación que permite juzgar la calidad del servicio por parte del público usuario, lo que significa que alumnos y padres de familia constantemente están juzgando el tipo de servicio educativo están recibiendo. Por otro lado Parasuraman (1988). Citado por Mejías, Godoy y Piñas (2018). “la definen como la diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas de un servicio excelente dentro de esa industria” (p. 4).

En efecto hablar de calidad del servicio educativo implica tener una idea clara de que es lo que alumno espera respecto a la educación que recibe, cuales son las características del tipo de aprendizaje que ellos desean lograr, pero también hay que tener muy en claro los estándares

educativos que constituyen puntos de referencia sobre cuales constituyen los logros mínimos que se debe lograr para poder superarlos y ofrecer una educación que está por encima de los estándares y evidencie una educación de calidad.

2.2.5.1. Los usuarios de servicio educativo

Todo usuario de un determinado servicio es el cliente quien recibe de primera mano el servicio brindado, de esta forma tenemos los clientes directos que son los estudiantes y los padres de familia que constituyen los clientes indirectos. Sin embargo la literatura hace una mayor distinción entre lo que denomina clientes internos y clientes externos.

“Los clientes evalúan la calidad de servicio comparando lo que ellos esperan con la manera como dicho servicio es llevado a cabo; así, la calidad de servicio puede ser definida como la diferencia entre las expectativas que tiene el cliente de un servicio y sus percepciones del desempeño actual de dicho servicio (Zeithaml y Parasuraman, 2004. Citados por Rivero, 2009, p.33)”.

El cliente evalúa la calidad de servicio a través de distintas manera, sea a través de la demostración de su inconformidad, lo que implica que no están a gusto con el servicio recibido por no cumple con las expectativas que tenían de este. O simplemente porque al compararlos encuentran

mayores ventajas y beneficios en la competencia. De este modo resulta importante establecer una comunicación fluida con los clientes de la educación para poder conocer como está evolucionada su conformidad con el servicio brindado.

“Evaluar los servicios no es tarea fácil, debido a la especificación de sus características, que no pueden apreciarse del mismo modo que los productos tangibles” (Pedraza, Bernal y Lavin, 2009, p. 40). Lo cual significa que la evaluación que se realice y que recibamos de parte de los clientes resulta ser subjetiva, basada en sus primeras apreciaciones, o simplemente a una cuestión emocional que responde a un sentimiento de agrado o de conformidad de parte del usuario del servicio.

2.2.5.2. Los estudiantes como clientes educativos

Constituyen, razón en la búsqueda de calidad del servicio educativo, se les brinda un servicio eficiente, acorde al avance de la ciencia, pedagógica, donde el centro del trabajo educativo sea el estudiantes y donde realmente aprenda, pero sobre todo aprenda a aprender.

“El cliente juzga a quien brinda el servicio y a su organización y evalúan cuan confiables son” (Tasayco, 2017, p. 53). En efecto, son los clientes directos o estudiantes los encargados de dar su opinión directa sobre la educación que reciben de sus docentes, si las estrategias

empleadas logran involucrarlos en el tema que se trabaja, pero sobre todo si aprenden a aprender.

“El cliente es el individuo o grupo de personas que tienen la necesidad de cubrir sus necesidades, y, que usa o requiere para cubrir esos servicios. Expresado de este modo, el objetivo se ve muy claro, se propone: diseñar, planear, y prever recursos y servicios de información” (Alfaro y Mendoza, 2018, p. 40).

De este modo concebir al estudiante como un cliente del servicio implica adaptar las circunstancias educativas a las necesidades de los estudiantes, los cuales deben cumplir determinadas exigencias académicas para estar para involucrarse en sus procesos de aprendizaje. “La calidad como satisfacción del usuario, requiere que profesores y estudiantes sean proporcionales, ello no significa que se pierda el respeto, en una relación donde la figura predominante del educador se convierta en la de guía y facilitador del aprendizaje” (Alfaro y Mendoza, 2018, p. 39).

En efecto, se reclama que los docente se preparen de manera adecuada de acuerdo a las metodologías didácticas centradas en el estudiante, y en como aprenden de manera activa, lo cual debe permitirles mejorar sus proceso de aprendizaje y lograr de esta manera la conformidad de sus expectativas.

Por otro lado Cottle (1991). Citado por Tasayco (2017), sostiene que:

“La clave para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto al gerente o la organización. En consecuencia es fundamental que se logre determinar con precisión cual es el problema o necesidad que el cliente espera que se resuelva y cuál es el nivel de bienestar que el cliente espera que el gerente u organización le proporcione. (p. 51)”

Asegurar la calidad del servicio educativo significa entonces que los alumnos no solo aprendan contenidos sino fundamentalmente aprendan como se aprende a aprender, lo cual supone que aprendan reflexionar sobre sus procesos de aprendizaje y a tomar medida para mejorarlo a partir de sus propias experiencias educativas.

2.2.5.3. El docente y el servicio educativo

Sin lugar a dudas la calidad del servicio educativo recae en la figura del docente quien se considera responsable de brindar una educación de calidad que responda a las expectativas de alumnos, padres de familia y público en general, lo cual significa que todas las miradas de la comunidad educativas están dirigidas a la labor que cumple el docente, al nivel de productividad que tiene e incluso en su vida profesional personal.

Por lo que “Es indispensable fortalecer el lugar del docente, ofreciendo las herramientas necesarias para que los educadores puedan reconstruir una autoridad justa y confiable, que se ve desgastada cuando los docentes carecen de actualización” (Alfaro y Mendoza, 2018, p. 39). Aspecto que debe tenerse en cuenta sobre todo cuando se busca mejorar el rendimiento estudiantil, lo cual se centra en el papel que el docente debe cumplir para cumplir una labor educativa acorde a los tiempos actuales, en los cuales el alumno ha cambiado su forma de aprender, debido a que sus intereses y necesidades han variado y los docentes pareciera que no se han dado cuenta, y si lo han hecho poco o nada hacen para mejorar su actuación.

“El desempeño docente debe tener un alto grado de desenvolvimiento y promover que los estudiantes sean críticos y reflexivos para su desenvolvimiento en la vida diaria, es decir, debe brindar una enseñanza de calidad, para ello el docente debe ser creativo y dar soluciones prácticas, sin esperar la participación de agentes externos. (Vidarte, 2005. Citado por Andía, 2018, p. 23)”.

Ciertamente la labor del docente debe de enriquecerse diariamente a partir de su propia experiencia, a partir de su deseo de hacer mejor las cosas, por sí mismo sin que haya una presión del por medio.

2.2.6. Dimensiones de la calidad del servicio educativo

2.2.6.1. Liderazgo organizacional

Uno de los aspectos que condiciona la gestión en una institución universitaria es la calidad del liderazgo organizacional, lo cual se refleja en las decisiones que convoca al personal docente y no docente en el cumplimiento de sus funciones. Duro (2006). Citado por Solano (2018), sostiene que el liderazgo organizacional “es la situación de superioridad que poseen algunas personas dentro de su entorno laboral. Debido a sus cualidades personales y su forma particular de actuar logran que los grupos que lideran cumplan con los fines de la organización” (p. 23).

Las cualidades que posee cada persona lo hace único, y es quizá esas condiciones que desarrollan las cuales resultan influyentes en los demás que siguen de cerca sus consejos, sus sugerencias, lo cual les permite formar parte de su entorno.

“El líder para servir de modelo debe demostrar coherencia entre sus acciones y sus palabras, impulsando proyectos, brindando feedback y adoptando medidas correctivas, generando de esta manera confianza en que los proyectos por más complejos que sean serán enfrentados con éxito, reforzando su compromiso con el futuro de la organización” (Melgar, 2018, p. 24).

El líder constituye un modelo por su forma de comportarse, por los valores que demuestra, debido a que a través de la comunicación puede transmitir ese nivel de arraigo que le hace tan popular entre las personas.

Juárez y Contreras (2012). Citados por Solano (2018), sostuvieron que “el liderazgo organizacional es muy importante en las instituciones, debido a que de él depende la vida y el desarrollo de la organización. El líder en la organización es valorado debido a su calidad como impulsor y generador de valor agregado. Debido a ello, los líderes empiezan a seguir un camino flexible en miras del desarrollo organizacional. (p. 23).

La importancia del liderazgo resulta importante porque está capacitado para gestionar las instituciones educativas, haciendo que los miembros de la comunidad universitaria trabajen de manera coordina y conjunta, asimismo, influyendo de manera positiva en sus estudiantes.

2.2.6.2. Comunicación organizacional

La comunicación es la forma como las personas nos vinculamos unas a otras, es a través de ella que se hace posible el proceso de socialización e incluso el aprendizaje como organización. De Castro (2016). Citado por Vera (2018), señala que “la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas” (p.34).

Cada organización crea su propia dinámica a partir de la forma en como establecen sus relaciones y asumen en algunos casos patrones particulares de comportamiento que los singularizan como organización, lo cual les permite mayor nivel de integración entre sus miembros.

Para Oliveras (2016). Citado por Vera (2018), manifiesta que la comunicación organizacional constituye “el proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de ideas, hechos, pensamientos o conductas, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o comportamiento” (p. 34).

La comunicación de ideas, de experiencias es resultado de la forma en como las personas interactúan dentro de la comunidad organizacional, lo cual hace posible que se organicen en función de determinados objetivos organizacionales.

“La comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que sucede entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma de constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante se debe considerar que su estructura no es estática sino cambiante, y que se

ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización.

(Martínez, 2009. Citado por Palma, 2014, p.21)"

La comunicación interna favorece el intercambio, haciendo posible que los mensajes viajen de manera directa de persona a persona, estableciéndose un canal fluido de comunicación entre el personal, el cual se enriquece con el aporte comunicativo de cada sujeto que participa de él.

2.2.6.3. Satisfacción percibida

La satisfacción percibida constituye una medida subjetiva de la calidad del servicio educativo que brinda una institución educativa, en este caso que brinda la facultad. Droguett (2012). Citado por Cordero (2018), menciona que: la satisfacción del cliente está fluida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto o servicio, y el precio. Además, factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de familiares también influirán en la satisfacción" (p. 21).

La satisfacción resulta entonces una evaluación que realiza el público usuario y constituye una medida de los que las personas esperan recibir como parte del servicio que están solicitando.

“La satisfacción del cliente tiene un efecto en la rentabilidad de casi todas las empresas; sin embargo, la presencia de clientes insatisfechos tiene un efecto aún mayor en el resultado final; los clientes que reciben un servicio deficiente suelen divulgar su insatisfacción a un promedio de entre quince y veinte personas más” (Naik et al., 2010. Citado por Mejías, Godoy y Piñas, 2018).

De este modo se debe tener en cuenta que si se quiere brindar un servicio educativo acorde a las expectativas de los estudiantes los docentes tienen que movilizar sus mejores recursos y estrategias para realizar un trabajo a conciencia.

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de servicio educativo

“La calidad del servicio educativo es la forma en la cual una organización va a responder efectivamente en todas sus subsectores, que van a llevar a dicha institución a satisfacer las exigencias académicas de los estudiantes, en un progresivo trabajo por una firme mejora” (Sánchez, 2018, s. 43).

Comunicación organizacional

De Castro (2016). Citado por Vera (2018), señala que “la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas” (p.34)

Diagnóstico

“Consiste en obtener información científicamente válida y suficiente acerca de una realidad existente: Sujeto, elemento, curso, programa o sistema y, sobre las causas que la generan y tipifican con el fin de operar eficazmente en el reajuste y perfeccionamiento de la acción y del Sistema Educativo” (Cano de canales, 1991, p. 21).

Evaluación estratégica

La evaluación estratégica establece un circuito continuo de información que sirve como insumo para caracterizar de manera adecuada las situaciones presentes en una organización, lo cual se debe utilizar para realizar medidas correctivas oportunas sobre la dinámica de la misma.

Liderazgo organizacional

Duro (2006). Citado por Solano (2018), sostiene que el liderazgo organizacional “es la situación de superioridad que poseen algunas personas dentro de su entorno laboral. Debido a sus cualidades personales y su forma particular de actuar logran que los grupos que lideran cumplan con los fines de la organización” (p. 23).

Planes estratégicos

“El plan estratégico es el instrumento base para alcanzar los objetivos trazados por una organización de forma eficiente y eficaz tomando en cuenta las variantes o cursos de acción ante posibles eventualidades” (Briceño y Távara, 2018, p. 24).

Planificación estratégica

“La planificación estratégica (PE) es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos” (Sánchez y Otros, 2016, p. 2).

Satisfacción

“La satisfacción del cliente tiene un efecto en la rentabilidad de casi todas las empresas; sin embargo, la presencia de clientes insatisfechos tiene un efecto aún mayor en el resultado final; los clientes que reciben un servicio deficiente suelen divulgar su insatisfacción a un promedio de entre quince y veinte personas más” (Naik et al., 2010. Citado por Mejías, Godoy y Piñas, 2018).

Servicio

“cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (Evans y Lindsay, 2008. Citado por Egusquiza, 2019, p. 28).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipificación

El tipo de investigación que se aplicara es: Cuantitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal (transaccional):

Cuantitativo: Porque los resultados son cuantificados

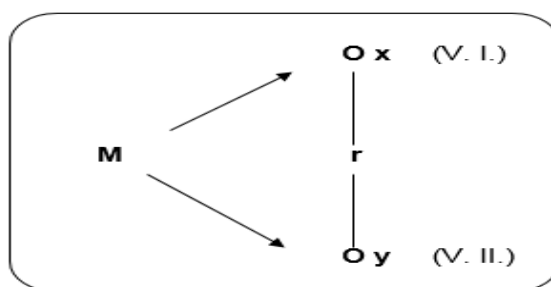
No experimental: Porque las variables no son manipuladas, es decir los hechos ya ocurrieron.

Descriptivo: Porque buscará medir la variable de estudio, para describirlas en los términos deseados (Hernández, F. y Baptista (2006, p.326).

De corte transversal: Porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

3.2. Diseño:

Corresponde al correlacional, de acuerdo al siguiente Diagrama:



Denotación:

M	=	Muestra
Ox	=	Planificación estratégica
Oy	=	Servicio educativo
r	=	Correlación

3.3. Población y muestra

Nuestra población comprende a todos los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Tabla 1

Distribución poblacional

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: Departamento de estadística.

3.3.1. Muestra

“El tipo de muestreo utilizado es el probabilístico, en la medida que la muestra, constituye un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Hernández Sampieri, Roberto (2006:241)”.

Tamaño muestral con margen de error = 0.05, nivel de confianza 0.95%.

Se usó la fórmula:

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

Dónde:

$n = ?$

$N =$ Población

$Z = 1.96$

$E = 5\%$

$p =$ Ocurrencia 50%

$q =$ No ocurrencia 50%

Cálculo

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50) (0,50) (296)}{(0,050)^2 (295) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$n = 168$ (Valor redondeado)

3.3.2. Tipo muestreo

Después de calcular el tamaño de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, estratificado. 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 trabajó de la siguiente manera:

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

f = factor de proporción

n = tamaño muestra (168)

N = tamaño población (296)

$$f = 140/218$$

$$f = 0.5675$$

3.3.3. Estratificación de la muestra

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

Tabla 2: Estratificación de la muestra

Grado	POBLACION	FACTOR	MUESTRA
Quinto	68	0.5675	39
Cuarto	82	0.5675	47
Tercer	76	0.5675	43
Segundo	70	0.5675	40
TOTAL	296	0.5675	168

3.3.4. Descripción de la muestra

Es objeto de estudio, presenta las siguientes características.

Tabla 3: Distribución de la muestra

N	Año de estudios	CANTIDAD	%
1	Quinto	39	23
2	Cuarto	47	28
3	Tercer	43	26
4	Segundo	40	23
TOTAL		168	100

Fuente: Departamento de estadística

3.4. Instrumentos de recolección de datos

A continuación se presenta la ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Cuestionario variable I:

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la planificación estratégica.

Autora:

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 Crombach

Estructura: Presenta tres dimensiones

a) Diagnóstico organizacional

b) Planes estratégicos

c) Evaluación estratégica

3.4.2. Cuestionario variable II:

Nombre instrumento: Cuestionario para medir el servicio educativo.

Autora:

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 Crombach

Estructura: Presenta tres dimensiones

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

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

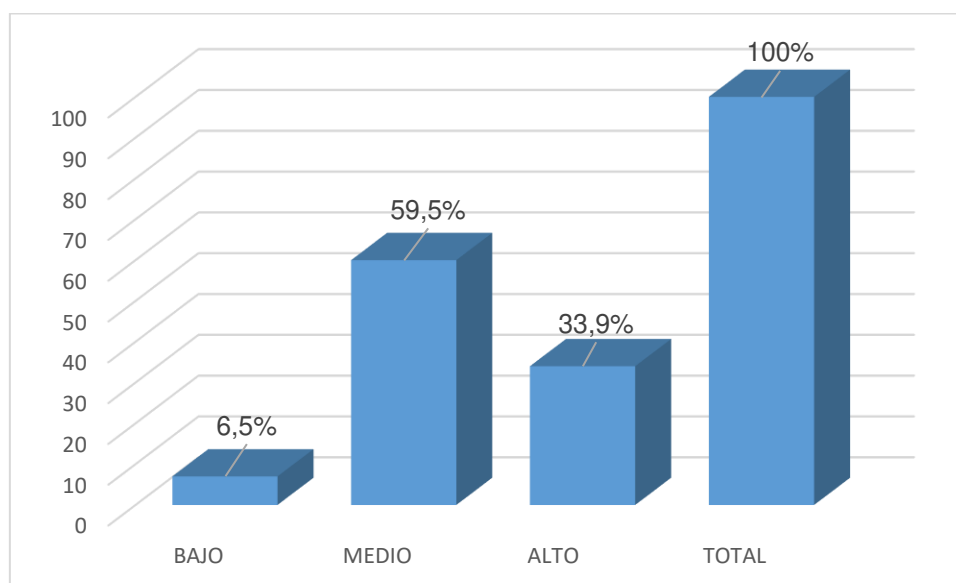
En el presente estudio, los resultados recolectados mediante los cuestionarios aplicados a los sujetos muestreados fueron analizados a través del software estadístico SPSS, el cual facilitó el proceso de análisis de los datos respecto de las variables investigadas, para lo cual se emplearon tablas y 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.

4.1.1. Análisis variable I: Planificación estratégica

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), procedimos a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, permitió realizar valoraciones y los resultados se presentan:

Tabla 4.*Resultados del diagnóstico situacional*

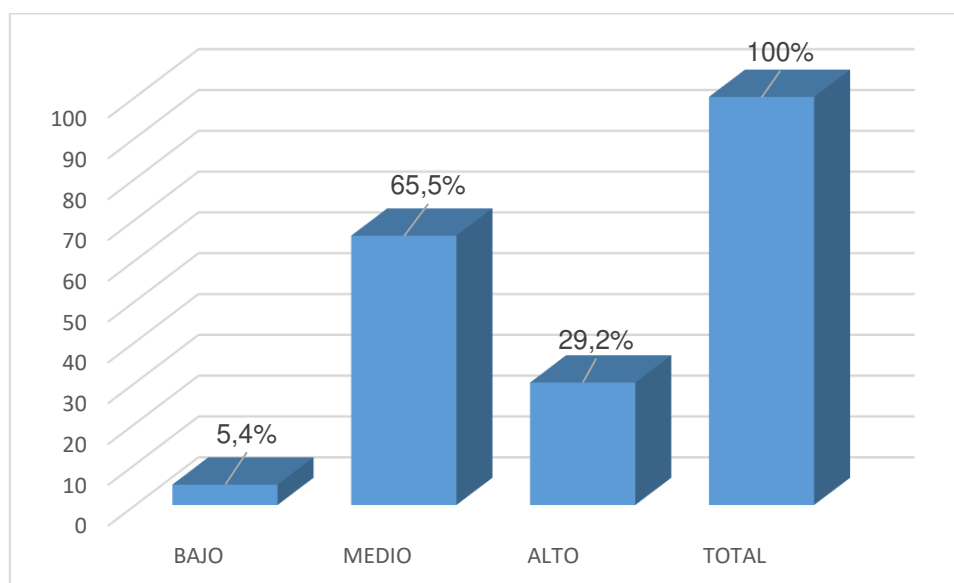
RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	11	6,5
Medio	100	59,5
Alto	57	33,9
TOTAL	168	100,0

**Figura 1. Porcentajes diagnóstico situacional**

Se evidencia 59,5% se ubican como nivel medio, referente a percepción sobre el diagnóstico situacional, 33,9% en nivel alto, y 6,5% en nivel bajo.

Tabla 5.*Resultados de los planes estratégicos*

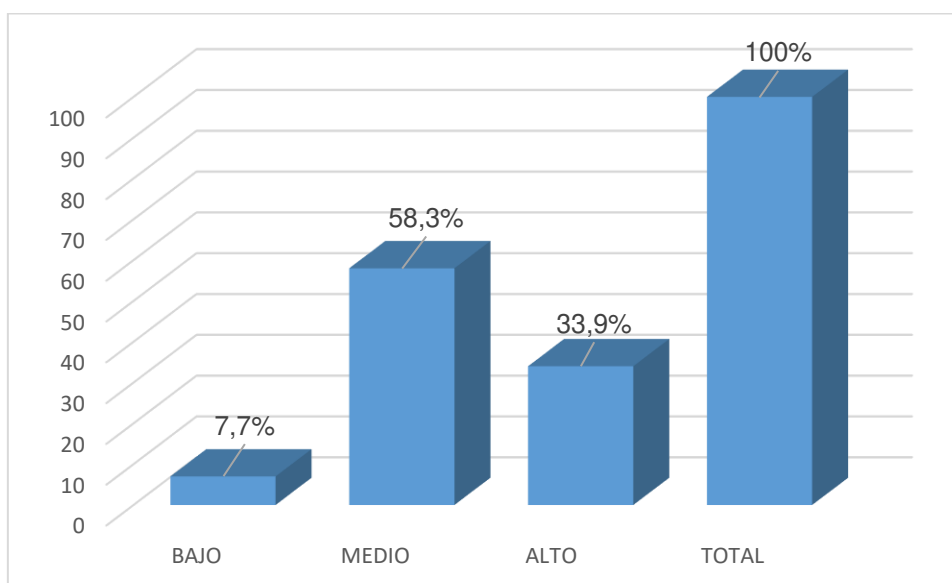
RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	9	5,4
Medio	110	65,5
Alto	49	29,2
TOTAL	168	100,0

**Figura 2: Resultado de los planes estratégicos**

Se aprecia 65,5% están en nivel medio, referente a percepción de los planes estratégicos, 29,2% en nivel alto, y 5,4% están en nivel bajo.

Tabla 6.*Resultado de la evaluación estratégica*

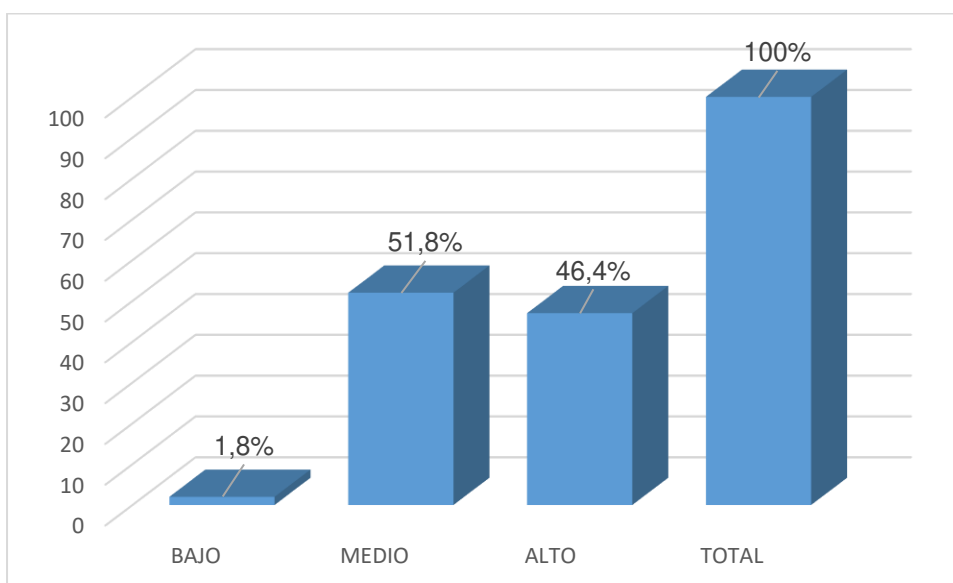
RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	13	7,7
Medio	98	58,3
Alto	57	33,9
TOTAL	168	100,0

**Figura 3: Resultados de la evaluación estratégica**

El 58,3% ubicados a nivel medio, en relación a la percepción sobre evaluación estratégica, 33,9% en nivel alto, 7,7% se encuentran en nivel bajo.

Tabla 7.*Resultados de la planificación estratégica*

RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	3	1,8
Medio	87	51,8
Alto	78	46,4
TOTAL	168	100,0

**Figura 4: Porcentajes planificación estratégica**

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 sólo del 1,8% que se ubica en el nivel bajo.

4.1.2. Resultados variable II: Calidad del servicio educativo

Tabla 8.*Resultado liderazgo organizacional*

RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	7	4,2
Medio	102	60,7
Alto	59	35,1
TOTAL	168	100,0

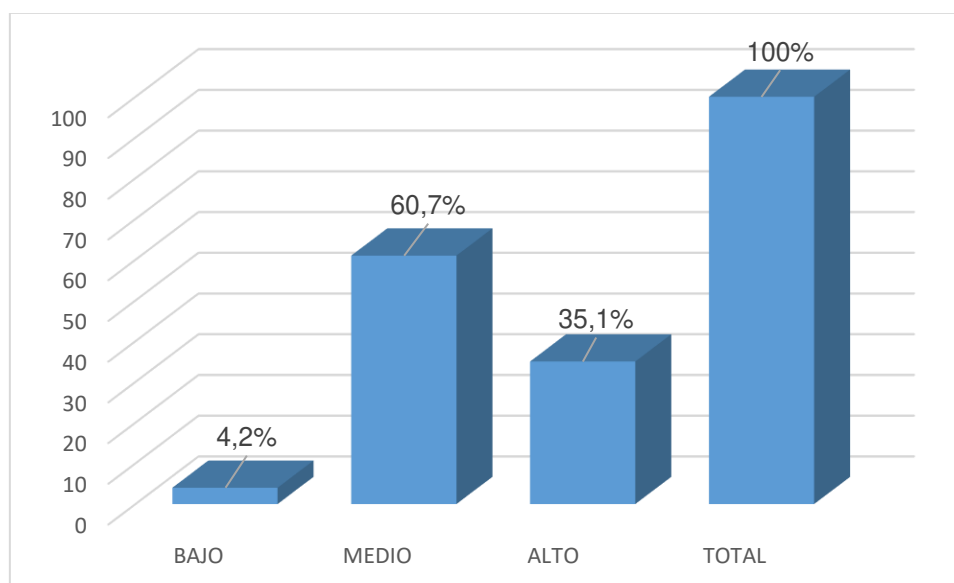


Figura 5: Resultados del liderazgo organizacional

Se evidenció 60,7% muestran nivel medio, en el liderazgo organizacional, 35,1% manifiestan estar en nivel alto, 4,2% ubicados en nivel bajo.

Tabla 9.
Resultado de la comunicación organizacional

RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	6	3,6
Medio	103	61,3
Alto	59	35,1
TOTAL	168	100,0

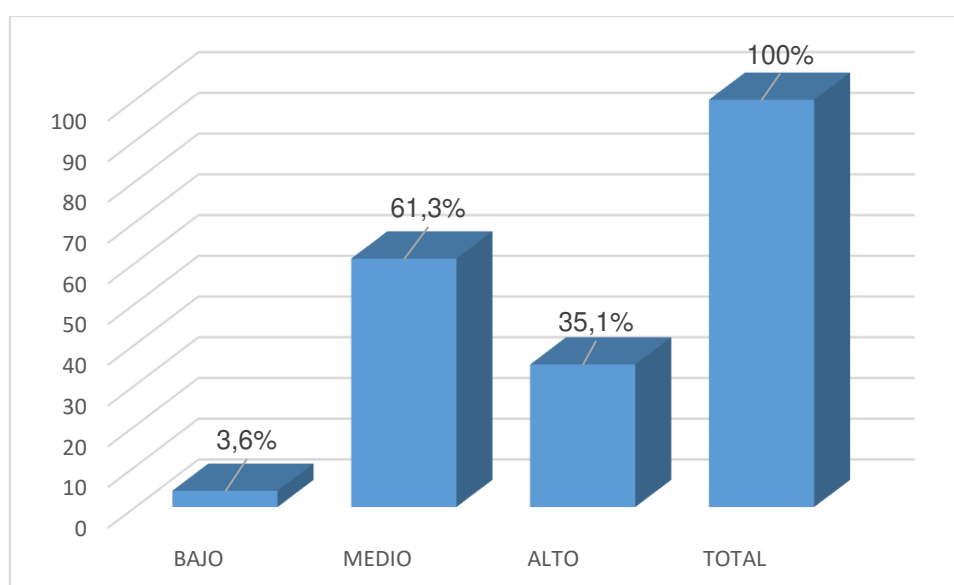
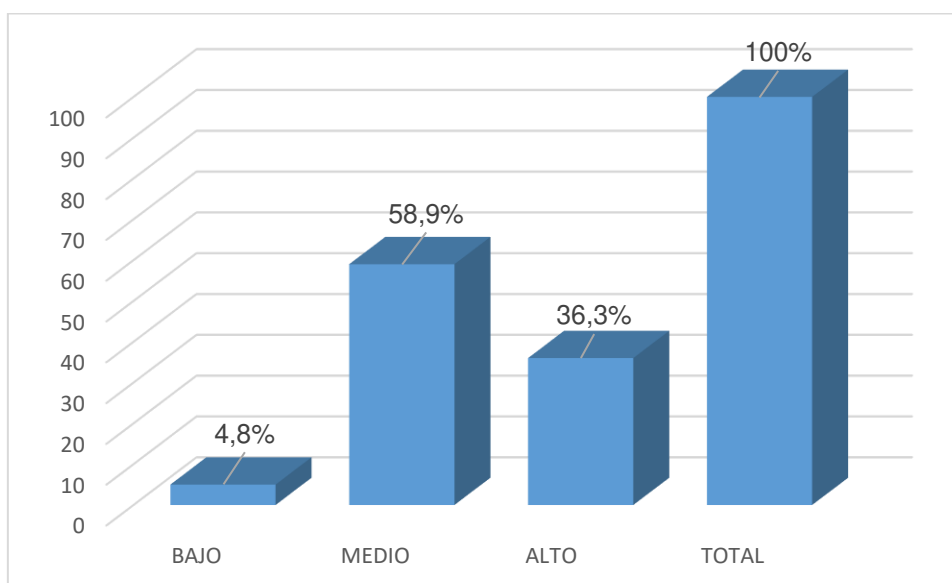


Figura 6. Resultado de la comunicación organizacional

El 61,3% se encuentran en el nivel medio, sobre la comunicación organizacional, 35,1% se ubican en el nivel alto, 3,6% como nivel bajo.

Tabla 10.*Resultado de la satisfacción percibida*

RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	8	4,8
Medio	99	58,9
Alto	61	36,3
TOTAL	168	100,0

**Figura 7: Porcentajes satisfacción percibida**

Permite constatar 58,9% ubicados en nivel medio, referente a satisfacción percibida, 36,3% demuestran nivel alto, 4,8% nivel bajo.

Tabla 11.
Resultado de la calidad del servicio educativo

RANGO	FRECUENCIA	% VÁLIDO
Bajo	3	1,8
Medio	79	47
Alto	86	51,2
TOTAL	168	100,0

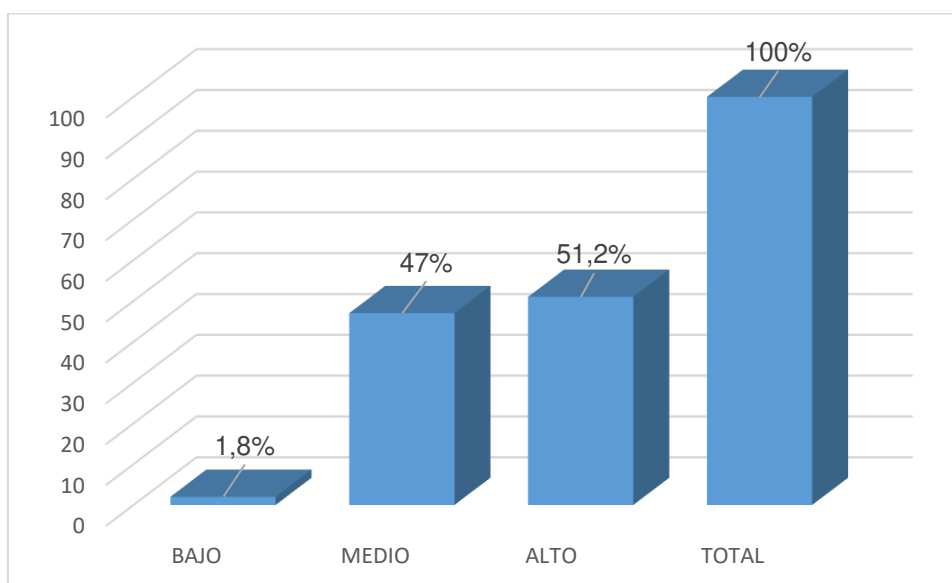


Figura 8. Porcentajes calidad del servicio educativo

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten evidenciar 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.

4.2. Prueba hipótesis

4.2.1. Estadística de normalidad

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determinará 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 12.

Kolmogorov-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

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

4.2.2. Correlación

Se utilizó la prueba (r). Correlación de Pearson

Tabla 13.*Matriz correlación Pearson*

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

Fuente: Anexos

Se utilizó la siguiente tabla para ubicar los resultados:

Tabla 14.*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: Farro, 2004, pp. 109

4.2.3. Comprobación hipótesis general

En el presente rubro 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.

Paso 1

Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis Nula (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

Hipótesis Alternativa (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

Paso 2

Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

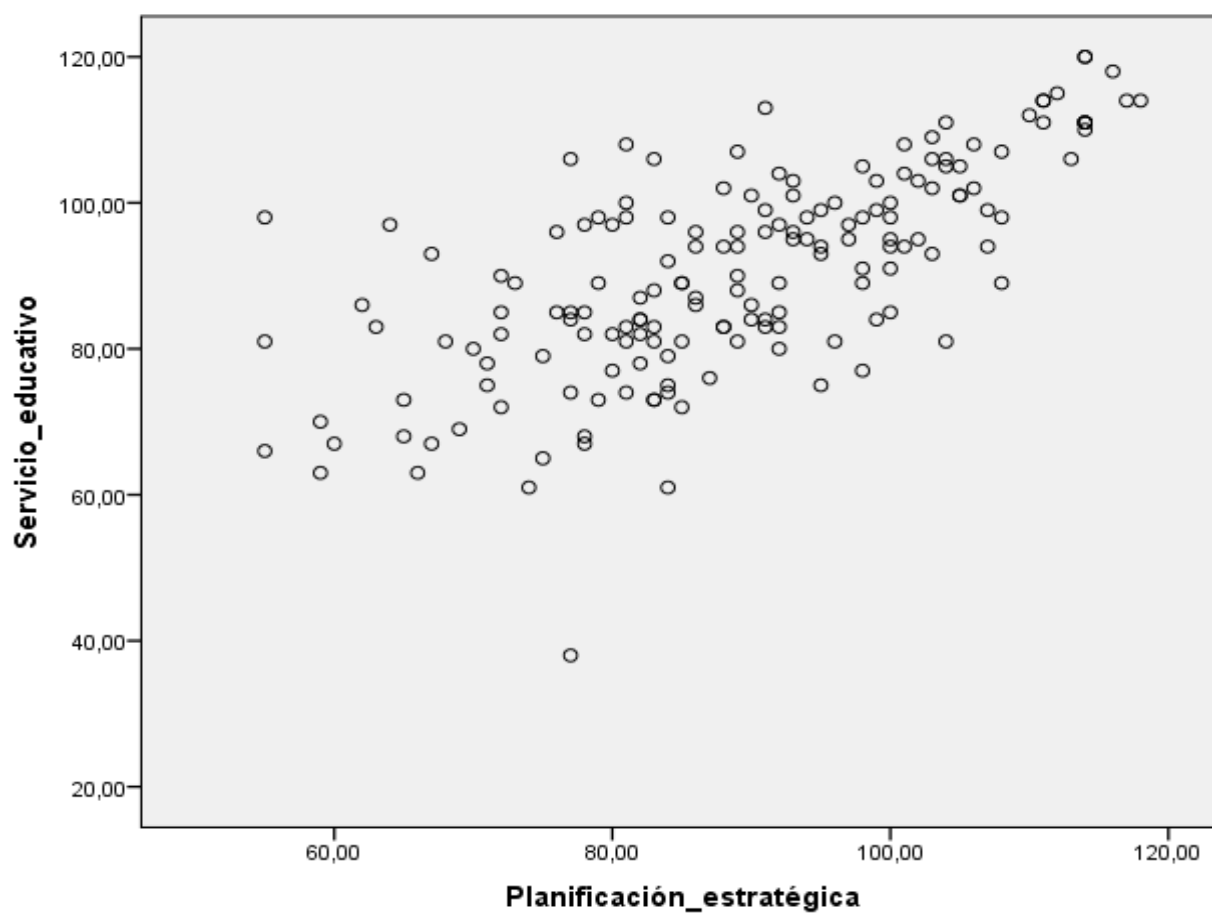
Paso 3

Escoger el valor estadístico de la prueba

Tabla 15.*Correlación planificación estratégica y servicio educativo*

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

R = 0,70, y significancia p= 0,000, se cumple existe relación directa, moderada significativa. Entre ambas variables estudiadas.



Cuadro de dispersión.

Paso 4

Decisión

Si Sig > 0,05; acepta H_0 y rechaza H_1

Si Sig < 0,05; rechaza H_0 y acepta H_1

Paso 5

Decisión

Dado el valor ($r = 0,70$) y el valor de significancia es 0,000, entonces ($p < 0.05$). Por lo 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.

4.2.4. Contrastación Hipótesis Específica 1

Paso 1.

H_0

No Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional.

H_1

Existe relación significativa, entre planificación estratégica y liderazgo organizacional.

Paso 2

Seleccionar el nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que: $\alpha = 0,05$

Paso 3.

Valor estadístico

Tabla 21.*Correlación entre planificación estratégica y liderazgo organizacional*

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

$R = 0,67$ y $P = 0,000$, existe relación directa moderada significativa entre la planificación estratégica el liderazgo organizacional

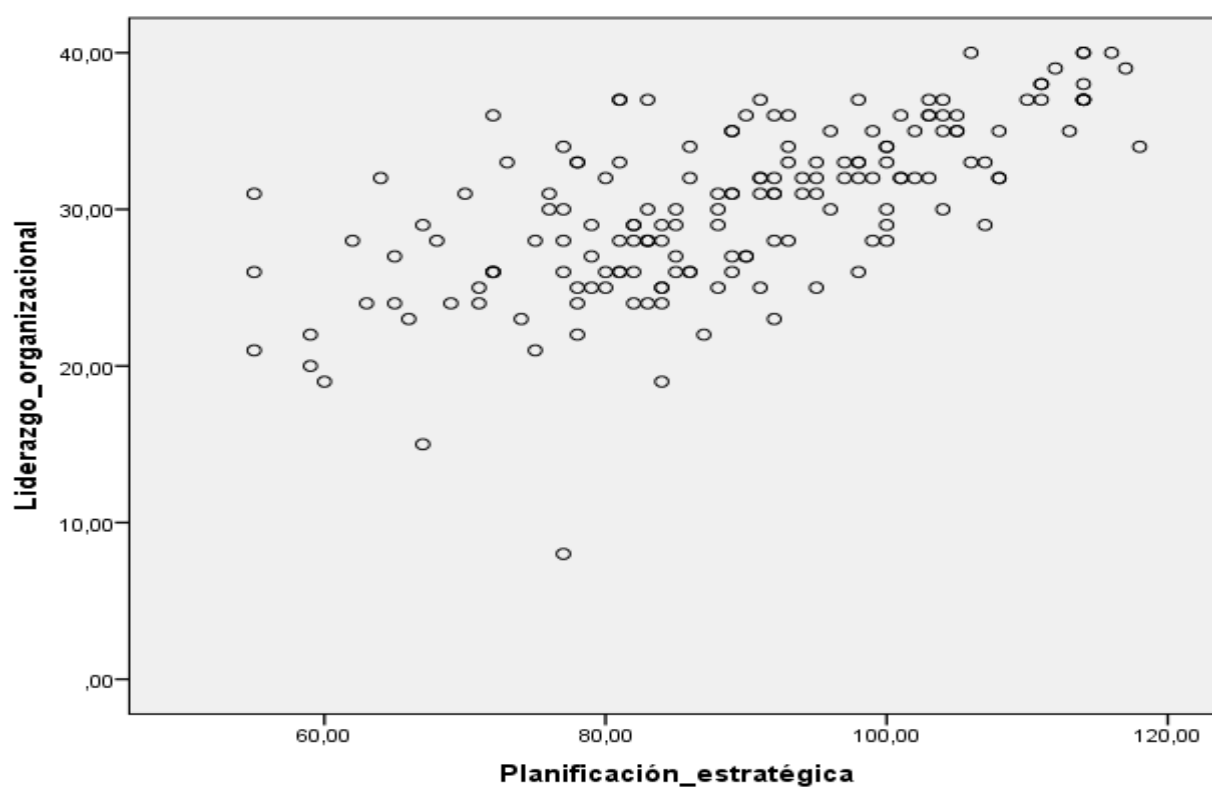


Figura 8. Gráfico de dispersión entre planificación estratégica y liderazgo organizacional

Paso 4

Decisión

$r = 0,67$) y $P = 0,000$, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Existe relación buena significativa entre planificación estratégica y liderazgo organizacional.

4.2.5. Contrastación Hipótesis Específica 2

Paso 1.

Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

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

Hipótesis Alternativa (H_1):

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

Paso 2

Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3.

Escoger el valor estadístico de la prueba

Tabla 22.

Correlación entre planificación estratégica y la comunicación organizacional

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

El valor $r = 0,68$, la significancia = 0,000, existe una relación, buena y significativa entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional.

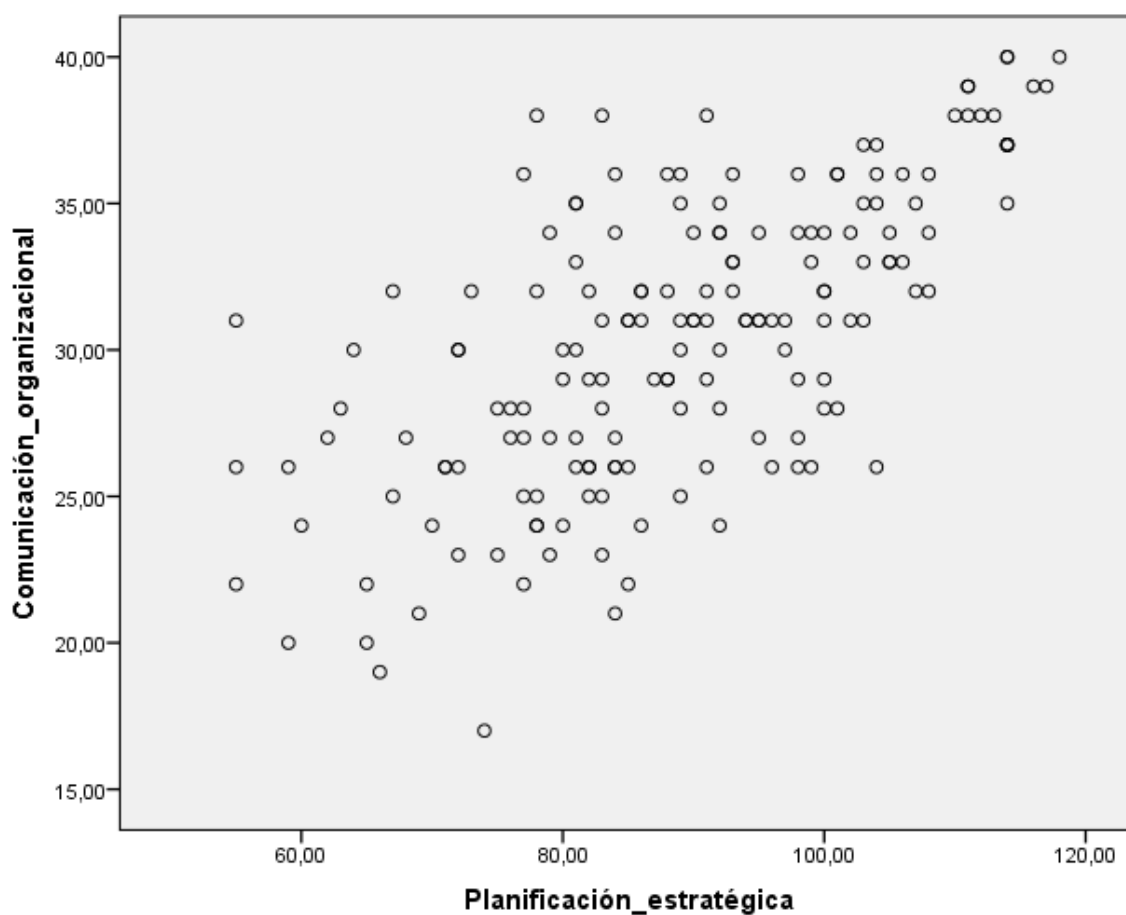


Figura 8. Dispersión entre planificación estratégica y comunicación organizacional

Paso 4

Decisión

Se halló un $r = 0,68$ y significancia = 0,000, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Manifiesta una relación directa, moderada significativa entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional.

4.2.6. Contrastación Hipótesis Específica 3

Paso 1.

Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

Hipótesis nula (H_0):

No Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción.

Hipótesis Alternativa (H_1):

Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción.

Paso 2

Seleccionar el nivel de significancia

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que:

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3.

Escoger el valor estadístico de la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el Coeficiente de Correlación (r)

Tabla 23.

Correlación entre planificación estratégica y satisfacción percibida

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

Resultó $r = 0,57$ y $p = 0,000$, existe una relación directa, moderada y significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida.

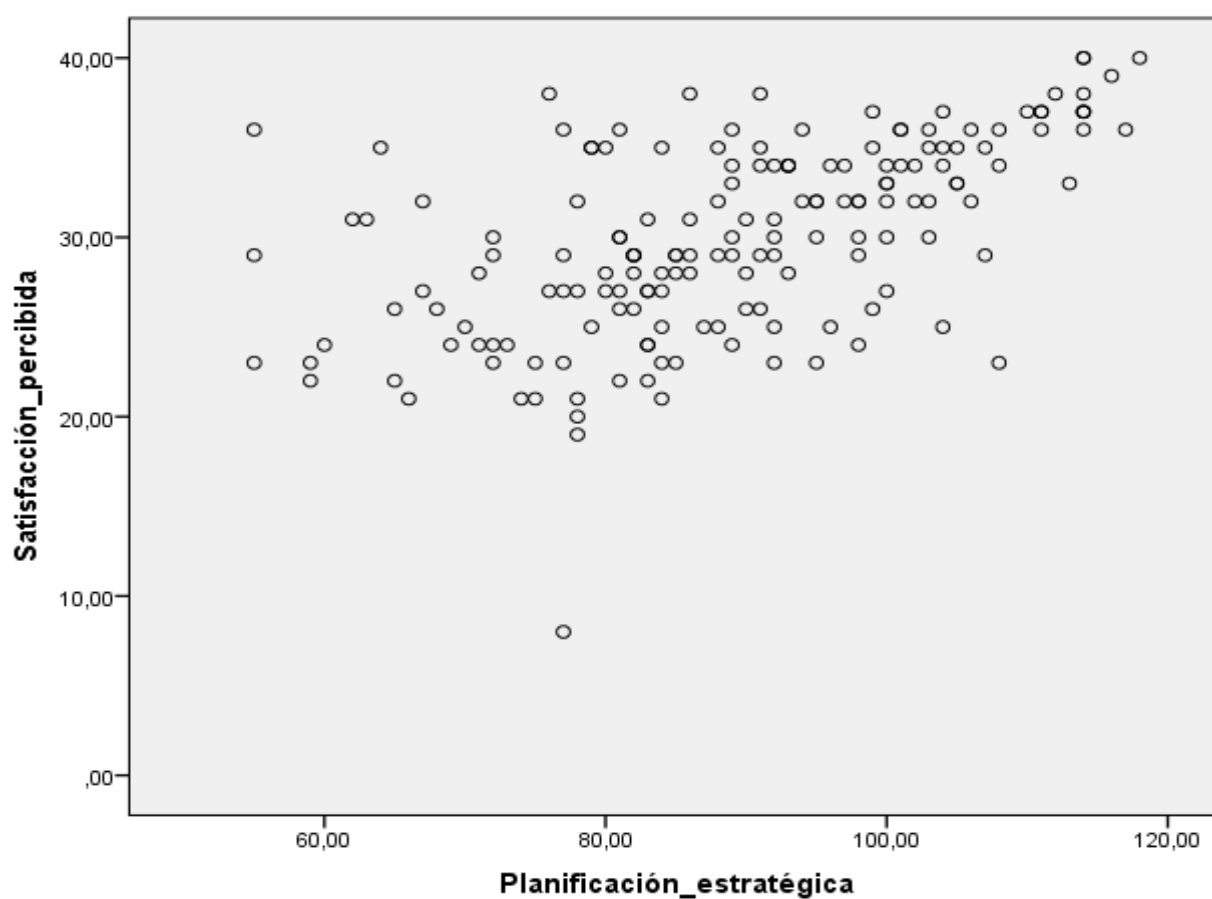


Figura 8. Dispersión entre planificación estratégica y satisfacción percibida.

PASO 4

Decisión

Se halló una correlación $r = 0,57$, y $P = 0,000$, se rechazó la H_0 , acepta la H_a . Se afirma existe relación moderada significativa entre la planificación estratégica y satisfacción percibida.

4.3. Discusión resultados

En el trabajo de campo se ha verificado, de manera precisa, los objetivos planteados en nuestra investigación, cuyo propósito fue conocer la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo, estableciendo la relación entre dichas variables.

De esta manera, en el presente estudio nuestro objetivo general consistió en Determinar la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba r de Pearson, se encontró que la variable planificación estratégica se encuentra relacionada con la variable calidad del servicio educativo ($r = 0,70$), siendo el valor de significancia igual a $0,000$ ($p < 0,005$), resultado que nos indica que existe relación directa, alta y significativa entre las variables estudiadas.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por: Sánchez, E. y Otros (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente, realizaron una investigación mixta, cuantitativa cualitativa con el objetivo de diseñar un sistema de evaluación para determinar el nivel de calidad de la especialización y el impacto que tendría en la planificación estratégica. Los resultados muestran que; la planeación estratégica es adecuada, pues el resultado muestra una puntuación de 85 puntos en la mayoría de los indicadores. Lo que demuestra que los objetivos propuestos se están cumpliendo, aunque existen amenazas y debilidades que dificultan obtener los resultados esperados respecto al desempeño y optimización del capital humano. Asimismo, se concluye que, la evaluación implementada permitió que el personal docente y directivo pueda evaluar los resultados, así como la relevancia de los cambios observados.

De manera en cuanto al primer objetivo específico, se plantea Identificar la relación existente entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la UNFV. Conforme resultados hallados, entre planificación estratégica y liderazgo organizacional una $r = 0,67$, siendo significativo, resultado que indica una relación significativa.

Los resultados hallados se asemejan al estudio realizado por: Tumino, y Poteivin, (2013), en su investigación titulada *“La evaluación de la calidad*

de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”. Los hallazgos logrados se atribuyen en cuanto a las dimensiones de percepción de la calidad. Permitiendo traducir la calidad está influenciada, de acuerdo a las culturas y circunstancias. Ello sugiere referente a calidad de servicios, debe estar diseñado en base a la realidad. Las percepciones en estudiantes es notorio, reflejando recursos invertidos, asimismo la capacitación docente como factor importante para el aprendizaje. Los estudiantes son protagonistas del logro educativo.

En cuanto al segundo objetivo específico se plantea Establecer la relación existente entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal. Los resultados confirman entre planificación estratégica y la comunicación organizacional es $r = 0,68$.

Se contrasta con el estudio realizado por Campos (2014), en su investigación “Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios”. Concluye para tener éxito estratégico, notorio observar una relación entre donantes actuales y nuevos, tomando en cuenta al ingreso a la organización. El desarrollo del plan estratégico de la organización, se construyó el Cuadro de Mando Integral, el cual expresa la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización, como meta lograr apoyos de las organizaciones. La organización desde diferentes

vista, así como el subdirector constata cualitativa y cuantitativamente, en cuanto la organización en su área específica para alcanzar logros personales como generales.

Respecto al tercer objetivo específico se plantea “Determinar la relación existente entre la planificación estratégica”. Se halló para la planificación estratégica una $r = 0,57$ moderada, como resultado manifiesta la existencia de relación significativa.

Los resultados se asemejan al estudio de Sánchez (2018) “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced – Galois UGEL Ventanilla”. En cuanto a la variable gestión educativa el 46,25% lo perciben como eficiente, y calidad de servicio 42,5% percibe entre eficiente y poco deficiente. Los resultados arrojaron $r = 0,941$ alta, demostrando una fuerte correlación.

Del mismo modo Gamarra (2017) Planificación estratégica y el desempeño del personal docente en la I.E. “Mercedes Indacochea Lozano”, Huacho, Lima, realizó un estudio de tipo básico. Los resultados a nivel descriptivos muestran que la planificación estratégica se percibe como eficiente en un 55,8%, asimismo el desempeño del personal docente se percibe como eficiente en un 76,9%. Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,615 con un nivel de significancia de 0,000. Por lo que se demuestra que existe relación

positiva, y moderada, entre la variable planificación estratégica y la variable desempeño del personal docente.

CONCLUSIONES

- 1) Existe una relación significativa moderada, el cual manifiesta estar en un término medio, según lo expresado por la muestra, debido a poco dominio y manejo de como planificar utilizando la estrategia adecuada para lograr resultados de calidad en el aprendizaje de los estudiantes del nivel superior.
- 2) La planificación estratégica aún falta mejorar por tanto emplear un liderazgo organizativo, el cual se manifieste en un buen desempeño académico en los estudiantes del centro de estudios del nivel superior.
- 3) Se ha notado falta de una planeación utilizando diversas estrategias modernas, por tanto reforzar la comunicación dentro la organización educativa estudiada.
- 4) Se halló un grado de satisfacción no adecuada debido a la planeación conformista sin ánimos de mejorar el servicio académico prestado en la institución educativa tratada.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a las autoridades educativas, docentes, recoger información de manera periódica, para identificar los problemas, tomando en cuenta las características y necesidades estudiantiles, de manera realizar una adecuada planeación.
- 2) Se sugiere planificar actividades de manera estratégica que permitan superar las dificultades identificadas, así como desarrollar acciones de sensibilización hacia los docentes que les permita tomar conciencia sobre la diversificación de sus estrategias de enseñanza en función de las características de sus estudiantes.
- 3) Se sugiere mejorar la comunicación organizacional como una estrategia de mejoramiento de las relaciones interpersonales. De tal manera, que los docentes puedan compartir experiencias de aprendizaje y unificar criterios para abordar el desarrollo de sus actividades académicas de manera coordinada.
- 4) Realizar una planificación estratégica que permita mejorar los procesos relacionados con el liderazgo organizacional, comunicación organizacional, servicio educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, L. y Mendoza, M. (2018). Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa n° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de maestra en administración. Universidad Cesar Vallejo.

Andía, E. (2018). Desempeño docente y rendimiento académico en los estudiantes del Primer Grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Pública “Esmeralda de los Andes”. Huanta, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestra en administración. Universidad Cesar Vallejo.

Blanco, A. y Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. I, núm. 3, julio-diciembre, 2009, pp. 31-42 Universidad de Carabobo, Venezuela

Bolívar de Muñoz, M.; Castillo, C. (2011) La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud Enfermería Global, vol. 10, núm. 4, octubre, 2011, pp. 180-188 Universidad de Murcia, España.

Briceño, A. y Távara, P. (2018). Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo.

Campos, F. (2014) Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios. Tesis para optar el grado académico de magister en control de gestión. Universidad de Chile.

Cano de Canales, Y. (1991). Hacia una evaluación científica. Lima – Perú: Grafimag S. R. L.

Cordero, K. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo.

Esgusquiza, E. (2019). Percepción de la calidad del servicio educativo de la I.E. Kumamoto, Ventanilla-2018. Tesis para optar el grado académico de maestra en Administración de la Educación. Universidad Cesar Vallejo. Sede Ventanilla.

- Gamarra, A. (2017) Planificación estratégica y el desempeño del personal docente en la I.E. “Mercedes Indacochea Lozano”, Huacho, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Hurtado (2017) Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.
- Mejías, A. Godoy. E. y Piñas, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado, Venezuela.
- Melgar, E. (2018). Liderazgo gerencial y cultura organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2016. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.
- Palma, G. (2014). La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Barranca – 2014. Tesis para optar el grado académico de maestra en

administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.

Pedraza, N., Bernal, I.; Lavín i, J. y Lavín, J. F. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF Conciencia Tecnológica, núm. 49, enero-junio, 2015, pp. 39-45 Instituto Tecnológico de Aguascalientes Aguas calientes, México

Ramírez, J. (2017) Planificación estratégica en la dirección estratégica en un organismo supervisor de Contrataciones del Estado, Lima, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Rosales, M. (2018). El nivel de conocimiento sobre evaluación formativa en la práctica de la labor docente de una Institución Educativa Secundaria de Trujillo, 2017. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo.

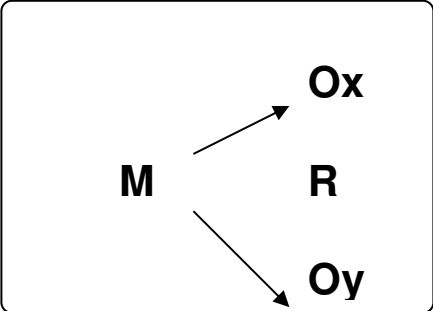
Sánchez, C. (2018) Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.

- Sánchez, E. y Otros (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. Recuperado de: <file:///C:/Users/Sistemas/Downloads/566-2511-1-PB.pdf>.
- Solano, K. (2018). Liderazgo organizacional y actitudes hacia la organización en el Ministerio de comercio exterior y turismo. Lima. 2018. Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.
- Tasayco, C (2017). La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo. Sede Lima.
- Tumino, M. y Poteivin, R. (2013), *La evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856>.
- Ulloa, N. Cifuentes, C. y Benítez, J. (2019). Gestión de la comunicación, planificación estratégica, el camino a la innovación. Recuperado de: <https://xescom2018.files.wordpress.com/2019/01/actas-2-edicion-completo-413-427.pdf>.

APÉNDICE

Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la facultad de psicología de la Universidad Federico Villarreal? PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y el liderazgo? ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional? ¿Qué relación existe entre la planificación estratégica y la satisfacción?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación existente entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar la relación entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional. Establecer la relación existente entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional. Determinar la relación existente entre la planificación estratégica y la satisfacción.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo. HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el liderazgo organizacional. Existe relación significativa entre la planificación estratégica y la comunicación organizacional. Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción.

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE			METODOLOGÍA
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	
Variable I Planificación estratégica	☐ Diagnóstico organizacional	☐ Instrumentos de recojo de información ☐ Análisis situacional ☐ Identificación de problemas	TIPO Y DISEÑO Cuantitativa, no experimental, descriptivo, corte transversal diseño correlacional.  Dónde : M = Muestra de estudio Ox = Variable I Oy = Variable II R = Relación POBLACIÓN: Todos los estudiantes de psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. MUESTRA : Se obtiene mediante el muestreo probabilístico, estratificado, mediante la fórmula.
	☐ Planes estratégicos	☐ Documentos de gestión ☐ Metas y objetivos estratégicos ☐ Implementación de estrategias	
	☐ Evaluación estratégica.	☐ Control y diagnóstico ☐ Evaluación y retroinformación ☐ Cumplimiento de los objetivos	
Variable II Servicio educativo	☐ Liderazgo organizacional	☐ Condiciones personales ☐ Mediación de conflictos ☐ Conocimiento pedagógico	
	☐ Comunicación organizacional	☐ Comunicación entre los miembros ☐ Relaciones interpersonales ☐ Comunicación interpersonal	
	☐ Satisfacción percibida	☐ Comunicación entre los miembros ☐ Imagen organizacional ☐ Satisfacción educativa	

CUESTIONARIO: PLANIFICACION ESTRATEGICA

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de preguntas; con cinco alternativas. Responde encerrando con un círculo la alternativa que Ud. cree conveniente, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Se realiza un diagnostico institucional a comienzo del año académico					
2	El diagnostico organizacional es realizado solo por una comisión de trabajo que conoce los problemas de la universidad					
3	La elaboración del FODA cuenta con la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria					
4	El FODA elaborado traduce la problemática pedagógica e institucional					
5	El diagnóstico realizado permite conocer con certeza las dificultades de la Facultad					
6	Diagnostico organizacional permite replantear las metas y objetivos estratégicos que se van desarrollar durante el año académico.					
7	Los directivos toman en las sugerencias de los docentes.					
8	El diagnostico organizacional constituye el insumo sobre el cual se realiza la planificación de la Facultad.					
PLANES ESTRATEGICOS		1	2	3	4	5
9	Conoce los documentos de gestión de la Facultad					
10	El reglamento interno de su I.E son claras y conocidas por todos alumnos					
11	Los objetivos institucionales son claras y conocidas por toda la comunidad educativa					
12	Las metas planteados resuelven el problema pedagógica de su universidad					
13	Considera Ud. las metas trazados en su universidad se están cumpliendo					
14	Las metas y objetivos institucionales fueron elaborados con el aporte de la comunidad universitaria.					
15	Consideras que la visión y misión institucional, reflejan las características de la Universidad.					
16	La implementación de las actividades se realiza de manera consensuada entre los miembros de la comunidad Universitaria.					
EVALUACION ESTRATEGICA		1	2	3	4	5
17	Existe recojo periódico de información para conocer el cumplimiento de las metas y objetivos planificados					
18	Existe reuniones periódicas para conocer la problemática pedagógica e institucional					
19	Según su criterio las autoridades realizan supervisión de las actividades académicas que realiza los docentes					
20	Existe flexibilidad en la revisión y entrega de los trabajos académicos.					

21	Cuál es su apreciación, respecto a las evaluaciones periódicas que realizan los directivos, para verificar el avance académico de los alumnos					
22	Los resultados de evaluación son tomados en cuenta para mejorar el aprendizaje de los alumnos					
23	Se promueve que los estudiantes evalúen a sus docentes para conocer su nivel de desempeño en las aulas de clase					
24	Existe interés por parte de los docentes por conocer las dificultades académicas de los alumnos.					

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES:

El siguiente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre el servicio educativo que brinda la I: E donde labora, responda a las alternativas presentadas marcando con un aspa (X) en la respuesta que cree conveniente.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

LIDERAZGO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Los docentes desempeñan con autonomía el rol que le corresponde					
2	Las autoridades actúan con intransigencia y no respetan la opinión de los alumnos					
3	Recibe el apoyo de parte del personal directivo para cumplir sus deberes					
4	Cuando toman decisiones importantes las autoridades convocan a reuniones procurando por consenso los acuerdos					
5	Existe una adecuada comunicación organizacional entre los estamentos de la universidad					
6	Los directivos muestran apoyo y confianza hacia su persona					
7	La coordinación es oportuna entre los diferentes estamentos de su institución					
8	Las autoridades se caracteriza por delegar responsabilidades					
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
9	El ambiente de estudio en la Facultad es lo adecuado					
10	La coordinación entre los diferentes estamentos de la Facultad es la más acertada.					
11	El personal directivo, se reúne frecuentemente con los alumnos					
12	Los directivos muestran interés para solucionar la problemática estudiantil.					
13	Con que frecuencia se da conflictos entre docentes y alumnos.					
14	La comunicación entre docentes y alumnos es sincera					
15	La libertad de pensamiento permiten a los estudiantes donde exponen sus ideas.					
16	Como se aprecia el espíritu de cooperación entre docentes y alumnos.					
SATISFACCIÓN PERCIBIDA		1	2	3	4	5
17	Los alumnos de otras universidades, muestran interés por pertenecer a esta casa de estudios					
18	Recibe apoyo del personal docente, para mejorar sus actividades académicas.					
19	Cuando participa en alguna actividad de la Universidad, recibe alguna felicitación					
20	Los recursos propios de su Facultad, son utilizados para el mantenimiento de					

	la infraestructura.					
21	La universidad, practica una acertada administración de los recursos económicos					
22	Consideras la educación recibida por su institución, responde a sus intereses.					
23	La educación que recibe en su universidad, responde al mercado laboral					
24	Consideras la educación recibida en su universidad satisface sus expectativas.					