

## Evaluación de la efectividad de la administración estratégica en la prestación de servicios educativos de calidad en una universidad pública.

*Evaluation of the effectiveness of strategic administration in the provision of quality educational services in a public university.*

DOI: [10.61210/tarama.v2i2.60](https://doi.org/10.61210/tarama.v2i2.60)

<sup>a</sup>Willian Perez Sulcaray<sup>1</sup>

wperez@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-6320-0048>

<sup>b</sup>Rober Aníbal Luciano Alipio<sup>1</sup>

rluciano@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9555-6690>

<sup>c</sup>Rubén García Huamaní<sup>1</sup>

rgarcia@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4475-9073>

<sup>d</sup>David Raúl Hurtado Tiza<sup>1</sup>

dhurtado@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4718-9993>

<sup>e</sup>Arturo Nicanor Suarez Orellana<sup>1</sup>

asuarez@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-7631-3765>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Recibido: Marzo, 2024

Aceptado: Mayo, 2024

Publicado: Junio, 2024

### RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de establecer el grado de correlación entre la Administración estratégica y la Calidad de servicios que brinda la Universidad Nacional de Huancavelica. Se utilizó una muestra de 366 sujetos (docentes, estudiantes, egresados y personal administrativo). Las variables fueron estudiadas a través de un tipo de escala nominal y una medición por intervalos (media, desviación estándar, correlación de Pearson), a través de una encuesta que nos permitió evidenciar una correlación positiva y significativa. La investigación aplicó el diseño transaccionales-correlacionales. Las hipótesis han sido demostradas con el empleo de la t de Student, para la comparación de las medias y la significación del coeficiente de correlación de Pearson, al 0,05% de nivel de confianza. La correlación identificada es 87% que se tipifica como una correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t>33)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 30,3% de los casos la calidad de servicios es baja, en el 56,8% es media y en el 12,8% es alta; asimismo en lo referente a la administración estratégica, el 25,1% de los casos es bajo, el 63,9% de los casos es medio y el 10,9% de casos es alto.

**Palabras clave:** Administración estratégica, calidad de servicios, universidad.

### ABSTRACT

The research was carried out with the objective of establishing the degree of correlation between Strategic Administration and the Quality of services provided by the National University of Huancavelica. A sample of 366 subjects (teachers, students, graduates and administrative staff) was used. The variables were studied through a type of nominal scale and an interval measurement (mean, standard deviation, Pearson correlation), through a survey that allowed us to demonstrate a positive and significant correlation. The research applied the transactional-correlational design. The hypotheses have been demonstrated with the use of Student's t, for the comparison of the means and the significance of the Pearson correlation coefficient, at the 0.05% confidence level. The correlation identified is 87%, which is classified as a strong positive correlation, the associated probability is  $P(t>33)=0.0<0.05$ , so said correlation is significant. In 30.3% of the cases the Quality of services is low, in 56.8% it is medium and in 12.8% it is high; Likewise, in relation to Strategic Administration, 25.1% of the cases are low, 63.9% of the cases are medium and 10.9% of the cases are high.

**Keywords:** Strategic administration, quality of services, university.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, los retos y las oportunidades de calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo, por ello, las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad del producto o servicio que brindan u ofertan (David, 2013).

El primer interés por la calidad se centró en los productos y luego se expandió a los servicios en muchas ramas, incluyendo el ámbito educativo. Llegó así a convertirse en un factor competitivo estratégico. La percepción de la calidad en el servicio debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los usuarios. La calidad es lo que el usuario dice a partir de su percepción. Esta forma de entender y utilizar la calidad puede suscitar algunos problemas como, por ejemplo, que la percepción del usuario deje de lado el desempeño en lo referente a servicios, ya que la mirada solo se enfoca al final del proceso. Tiene además componentes subjetivos, pues cada usuario espera atributos particulares y esta es una de las formas utilizadas para evaluar la calidad (Druker, 1990).

Las universidades peruanas, especialmente las públicas, presentan deficiencias en su gestión, improvisación, ausencia de cohesión de equipos bien integrados en pro del desempeño de las funciones que favorezca el logro de sus objetivos, como es la de proporcionar profesionales capacitados de acuerdo a los requerimientos del mercado. La administración estratégica es el proceso que envuelve a los administradores de todas las áreas de la organización en la formulación, implementación y evaluación de estrategias. Esta definición no significa que los administradores más altos expongan sus ideas para ser seguidas. Dado que todas las personas de la organización pueden dar ideas para que la administración de la institución pueda llegar a ser óptima (López, 2015).

Por lo tanto, el objetivo del presente artículo científico es establecer el grado de correlación entre la administración estratégica y la calidad de servicios que brinda la Universidad Nacional de Huancavelica.

Administración estratégica.

El Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico es el conjunto articulado e integrado de órganos, subsistemas y relaciones funcionales cuya finalidad es coordinar y viabilizar el proceso de planeamiento estratégico nacional para promover y orientar el desarrollo armónico y sostenido del país (D.L. N° 1088, 2008). Las fases del planeamiento estratégico se desarrollan en actividades coordinadas que permitirán aproximarnos a los objetivos deseados. Estas fases son: 1) Fase Prospectivo; 2) Fase Estratégica; 3) Fase Institucional; 4) Fase de Seguimiento (Directiva N° 001-2014-CEPLAN).

Según David (2013) la administración estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una organización alcance sus objetivos. El proceso de la administración estratégica se desarrolla a través de las siguientes etapas: Formulación de estrategias, implementación de estrategias y evaluación

de estrategias.

Calidad de servicios.

Según Israel (2011), la calidad de servicios es un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las dimensiones de la calidad de servicio son: Los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad, la empatía y el precio.

Según Fontalvo y Vergara (2010) definen a la calidad de servicios como conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Las dimensiones de la calidad de servicios son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Administración estratégica y calidad de servicios en las universidades peruanas.

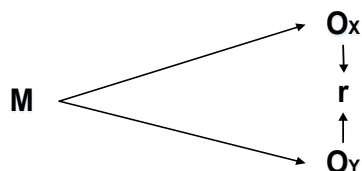
Uno de los enfoques, que ha ganado auge en las universidades peruanas es la administración estratégica, dentro de la cual se le está prestando especial atención a la planificación estratégica, como herramienta para orientar el rumbo institucional. La planificación estratégica se operacionaliza a través de un proceso, cuyo principal resultado es la estrategia institucional. Mantener altos rendimientos en la gestión de dicho proceso exige desarrollarlo con calidad, y por tanto se necesitan acciones evaluativas, que propicien su mejoramiento continuo (López, 2015).

La Ley N° 30220, Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

## METODOLOGÍA

El estudio tuvo un diseño transaccional correlacional-causal y enfoque cuantitativo. En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:

Donde:



- M = Muestra en que se realiza el estudio.
- OX = Observaciones de la variable administración estratégica.
- OY = Observaciones de la variable calidad de servicios.
- r = Correlación entre las variables de estudio.

**Población.**

Estuvo comprendido por 8,000 sujetos (Docentes, Estudiantes, Egresados y Personal administrativo) de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**Muestra.**

Estuvo integrada por 366 sujetos, los cuales han sido seleccionados a través de una estratificación porcentual.

**Muestreo.**

El tipo de muestreo es probabilístico estratificado, debido a las características de la investigación.

**Instrumento de medición.**

Se aplicó un cuestionario como instrumento para la medición del grado de correlación entre la administración estratégica y la calidad de servicios.

El cuestionario estuvo conformado por 60 ítems. La variable administración estratégica (30 ítems) distribuido en tres dimensiones (formulación de la estrategia, implementación de la estrategia y evaluación de la estrategia). La variable la calidad de servicios (30 ítems) distribuido en diez dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, canales de comunicación y comprensión del usuario).

**Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

En primer lugar se recabaron las calificaciones en administración estratégica y calidad de servicios. Las calificaciones fueron ingresadas a un programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Versión 23.0 y el lenguaje estadístico R versión 3,3 para Windows).

**Descripción de la prueba de hipótesis.**

Para desarrollar esta parte de la investigación se procedió en establecer el valor supuesto o hipotético del parámetro de población antes de comenzar a tomar la muestra. La suposición que deseamos probar se conoce como hipótesis nula y se simboliza  $H_0$ .

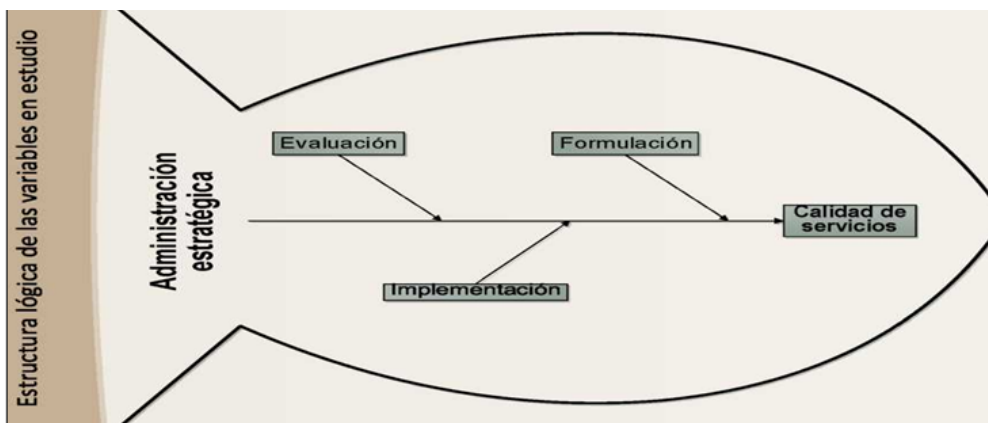
## RESULTADOS.

### Resultados a nivel descriptivo.

De acuerdo con la figura 1, para el logro del objetivo general se pretende identificar la presencia de la relación general entre las variables administración estratégica y calidad de servicios, de igual manera para el cumplimiento de los objetivos específicos se pretende determinar la relación de las dimensiones de la variable administración estratégica con la calidad de servicios.

**Figura 1:**

*Diagrama de pescado para la estructura lógica de las variables de estudio.*

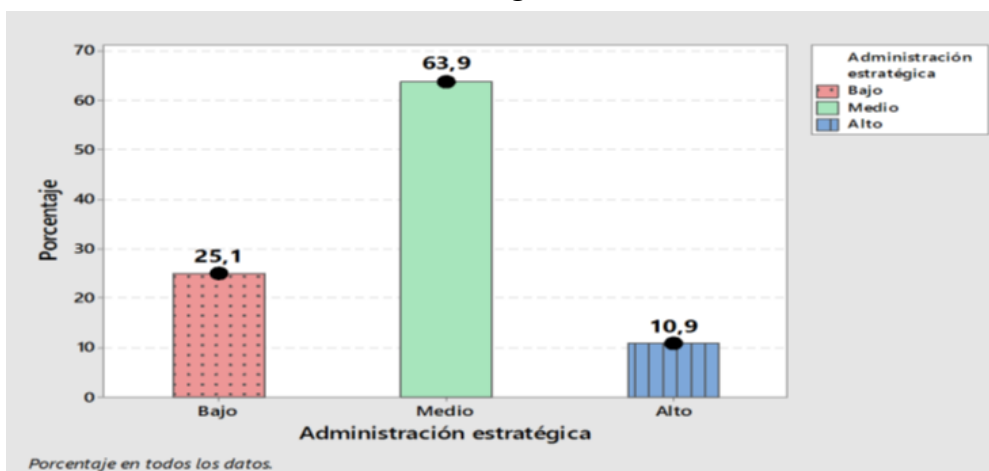


*Nota.* La figura muestra la estructura lógica de las variables de estudio. Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, se evidencia el nivel de administración estratégica en el cual el 25,1% de los casos tienen un nivel bajo, el 63,9% tienen un nivel medio y el 10,9% de casos tienen un nivel alto; evidentemente el nivel medio está prevaleciendo.

**Figura 2:**

*Resultados de la administración estratégica.*

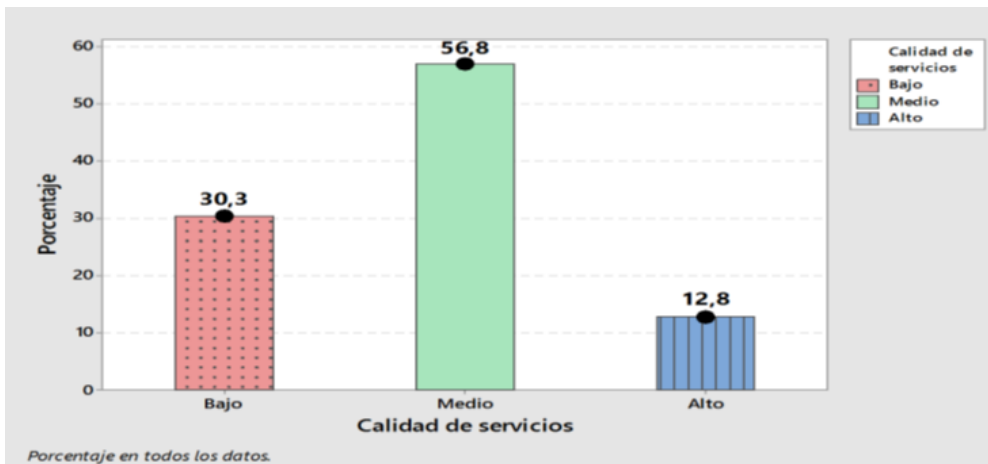


*Nota.* La figura muestra diagramas de administración estratégica. Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, se evidencia el nivel de calidad de servicios en el que el 30,3% de los casos tienen un nivel bajo, el 56,8% tienen un nivel medio y el 12,8% de casos tienen un nivel alto; evidentemente el nivel medio está prevaleciendo.

**Figura 3:**

*Resultados de la calidad de servicios.*



*Nota.* La figura muestra diagramas de calidad de servicios. Fuente: Elaboración propia.

**Determinación de la relación de las variables.**

El resultado obtenido en base a los métodos de investigación en relación al objetivo general de estudio:

Considerando que las puntuaciones obtenidas para ambas variables siguen distribuciones normales, además fueron estimadas los intervalos de confianza de las verdaderas medias poblacionales de ambas variables, de acuerdo con Pagano (2010) para determinar la intensidad de la relación de las variables se usa los métodos de la estadística paramétrica, específicamente la estadística “r” de Pearson que está definida por:

Siendo: 
$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Cov(x,y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

S<sub>x</sub>: La desviaciones estándar de la variable administración estratégica.

S<sub>y</sub>: La desviaciones estándar de la variable calidad de servicios.

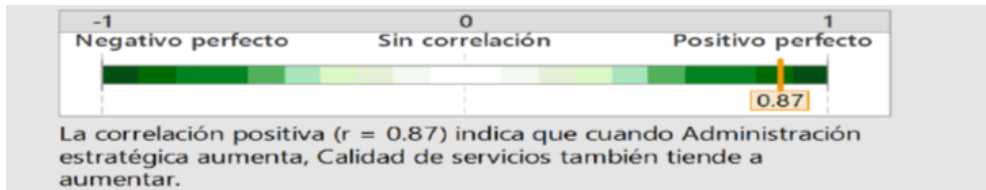
Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{402,416}{\sqrt{416,716} \times \sqrt{518,034}} = 0.87 = 87\%$$

La figura 4, muestra la relación obtenida dentro del dominio de la estadística “r” de Pearson, notemos que por su valor tienen a ser una relación positiva perfecta. Es decir que a medida que los valores de la variable “administración estratégica” se incrementan, también tienden a aumentar los valores de la variable “calidad de servicios” y viceversa.

**Figura 4:**

*Relación de las variables*



*Nota.* La figura muestra diagramas de relación de variables. Fuente: Elaboración propia.

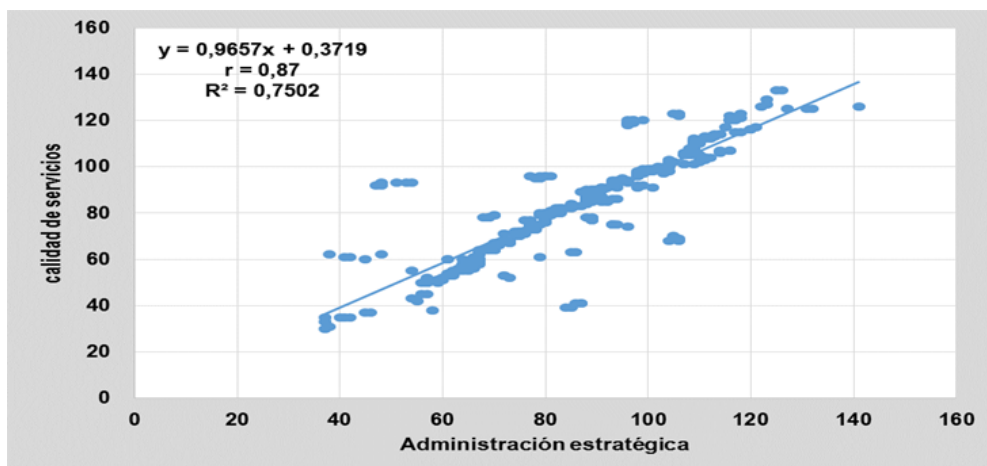
En la figura 5, se muestra el diagrama de dispersión para variable administración estratégica frente a la variable calidad de servicios como podemos apreciar en cada una de ellas la relación obtenida es positiva, restando el hecho de identificar su significancia estadística.

**Determinación de la relación de las variables.**

El resultado obtenido en base a los métodos de investigación en relación al objetivo general de estudio:

**Figura 5:**

*Dispersión de las puntuaciones de las variables administración estratégica y calidad de servicios.*



*Nota.* La figura muestra diagramas de dispersión de las puntuaciones para ambas variables. Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, los resultados en relación a los demás objetivos específicos fueron:

- Sobre la formulación de la estrategia y calidad de servicios la correlación identificada es 72% que se tipifica como una correlación positiva media, la

probabilidad asociada es  $P(t > 20) = 0,0 < 0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. El 25,1% de casos la dimensión formulación de la estrategia es baja, el 54,1% es media y el 20,8% es alta; el nivel medio prevalece.

- Sobre la implementación de la estrategia y calidad de servicios la correlación identificada es 75% que se tipifica como una correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 22) = 0,0 < 0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 31,7% de casos la dimensión implementación de la estrategia es baja, el 58,7% es media y el 9,6% es baja.
- Sobre la evaluación de la estrategia y calidad de servicios la correlación identificada es 71% que se tipifica como una correlación positiva media, la probabilidad asociada es  $P(t > 19) = 0,0 < 0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. El 30,3% de casos la dimensión evaluación de la estrategia es bajo, el 59,8% es media y el 9,8% es alto.

### DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación está orientado establecer el grado de correlación de la administración estratégica y la calidad de servicios que brinda la Universidad Nacional de Huancavelica. A decir de Kerlinger (2002) en un diseño descriptivo correlacional se tienen que cuantificar la relación entre las variables; de esta manera los resultados de la investigación muestran que la intensidad de la relación entre las variables es 87% que de acuerdo a la tabla 1 se tipifica como correlación positiva fuerte.

**Tabla 1:**

*Intensidad de la correlación “r” de Pearson.*

Tipo de correlación “r” de Pearson	
Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte:	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media:	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil:	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil:	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna:	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil:	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil:	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media:	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte:	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte:	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

*Nota.* La figura muestra correlación “r” de Pearson. Fuente: Hernández, et al. (2010).

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 87% es



significativamente diferente de cero ( $p=0,0$ ) al nivel de confianza del 95%, además muestra que la relación es positiva.

Moreno (2010), menciona que las herramientas gerenciales, las convierte en enfoques sistemáticos especialmente útil para un ente público, tradicionalmente caracterizado por la dificultad de definir y gestionar con claridad sus objetivos y estrategias. Ganoza (2015), determinó que la aplicación de un plan estratégico mejora la eficacia de la gestión pública, esta precisión se debe tener en cuenta en las universidades peruanas. También Flores (2014), menciona que calidad de la educación tiene estrecha relación con las políticas educativas institucionales en las universidades públicas y privadas. Según los resultados logrados por Crispín (2013), el planeamiento estratégico influye de manera significativa en la calidad de servicio, también Ibarra (2012) identifica un referente de que existe relación positiva del planeamiento estratégico y la Calidad de servicio en las instituciones educativas, la misma que las instancias respectivas de la Universidad Nacional de Huancavelica deben tener en cuenta.

### CONCLUSIONES

La administración estratégica y calidad de servicios son de relevancia importancia y practica en todas las organizaciones. La correlación identificada es 87% que se tipifica como una correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t>33)=0,0<0,05$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 30,3% de los casos la calidad de servicios es baja, en el 56,8% es media y en el 12,8% es alta. Asimismo en lo referente a la administración estratégica, el 25,1% de los casos es bajo, el 63,9% de los casos es medio y el 10,9% de casos es alto.

La correlación positiva ( $r = 0.87$ ) indica que cuando la administración estratégica aumenta la calidad de servicios también tiende a aumentar.

Las dimensiones formulación de la estrategia, implementación de la estrategia y evaluación de la estrategia son de relevancia importancia y práctica en todas las organizaciones, por lo que se debe prestar mayor atención cuando se gestiona organizaciones y así alcanzar una calidad de servicio óptimo.

### REFERENCIAS

- Crispín, A. (2013) Planeamiento Estratégico y la Calidad del Servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- David, F. R. (2013). Conceptos de Administración Estratégica (14º ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Decreto Legislativo N° 1088. Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (28 de junio de 2008). Normas Legales, N° 10276. Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/VisorPDF>

- Druker, P. (1990) El ejecutivo eficaz. (1º ed.). Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Flores, E. (2014) Relación entre política educativa con la Calidad de la educación en la Universidad Privada SISE, año 2014. (Tesis de Postgrado). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Fontalvo, T., y Vergara J. (2010) La Gestión de la Calidad en los Servicios. (Primera edición). México: ISBN.
- Ganoza, L. (2015) Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015 - 2020. (Tesis de Postgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010) Metodología de la Investigación. (Quinta edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Ibarra, A. (2013) Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la Calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092, Puente Piedra, Lima, año 2011. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Israel, G. (2011) Calidad en la Gestión de Servicios. (1º ed.). Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Kerlinger, F. (2002) Investigación del comportamiento. (Primera edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria. (09 de julio de 2014). Normas Legales, N° 527213. Diario Oficial El Peruano.
- López, D. (2015) El proceso de planificación estratégica en las universidades peruanas. (1º ed.). Perú: San Marcos.
- Moreno, Z. (2010) Planificación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral: Herramientas de Gestión para mejorar la Prestación de los Servicios Universitarios. (Tesis de Postgrado). Universidad de Valladolid, España.
- Pagano, R. (2010) Estadística para las ciencias del comportamiento. (Segunda edición). México: Thomson Editores.
- Resolución de Presidencia del Consejo de Directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD. Directiva N° 001-2014-CEPLAN. Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (04 de abril de 2014). Normas Legales, N° 12808. Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/VisorPDF>