
Relación de la percepción del plan estratégico institucional y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa 2016

Guillermo Segundo Miñan Olivos¹, Henry Paul Miñan Olivos²

Resumen

Objetivo. Establecer la relación entre la percepción del Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional del Santa y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa 2016. **Materiales y métodos.** Se empleó el método hipotético deductivo, donde se aplicaron cuestionarios, para las variables percepción del plan estratégico institucional y para la satisfacción de estudiantes, se determinó la confiabilidad con la prueba de alfa de Cronbach y se procedió a recoger la información en un solo momento y tiempo por el carácter descriptivo, correlacional y transversal de la investigación, así mismo la muestra estuvo representada por 469 estudiantes de la Universidad Nacional del Santa Chimbote, 2016. **Resultados.** Se encontró que la percepción del plan estratégico institucional como la satisfacción de los estudiantes se encuentra en un nivel medio, existiendo un coeficiente de correlación de 0,638. **Conclusión.** Se determinó que las variables, objeto de estudio, tienen una correlación positiva media rechazándose la hipótesis nula planteada.

Palabras clave: Plan Estratégico Institucional, Satisfacción, Estudiante, Universidad, Gestión Pública

Relationship of the perception of the institutional strategic plan and the satisfaction of the students of the Universidad Nacional del Santa 2016

Abstract

Objective. Establish the relationship between the perception of the Institutional Strategic Plan of the National University of Santa and the satisfaction of the students of the Universidad Nacional del Santa 2016. **Materials and methods.** The deductive hypothetical method was used, where questionnaires were applied, for the variables perception of the institutional strategic plan and for student satisfaction, reliability was determined with the Cronbach alpha test and the information was collected in a single moment and Time for the descriptive, correlational and transversal character of the research, and the sample was represented by 469 students of the National University of Santa Chimbote, 2016. **Results.** It was found that the perception of the institutional strategic plan as student satisfaction is at an average level, with a correlation coefficient of 0.638. **Conclusion.** It was determined that the variables, object of study, have a mean positive correlation rejecting the null hypothesis raised

Keywords: Strategic Institutional Plan, Satisfaction, Student, University, Public Management

Relação de percepção da satisfação plano e aluno estratégico institucional da Universidade Nacional de Santa 2016

Resumo

Objetivo. Estabelecer a relação entre a percepção do Plano Estratégico Institucional da Universidade Nacional de Santa e satisfação dos alunos na Universidade Nacional de Santa 2016. **Materiais e métodos.** o método hipotético dedutivo, onde foram aplicados questionários à percepção variáveis do plano estratégico institucional e satisfação dos alunos, a dirigibilidade foi determinada com alpha teste de Cronbach e começou a recolher foi usada informação de uma só vez e tempo de natureza descritiva, correlacional e transversal da investigação, também a amostra foi representado por 469 estudantes da Universidade Nacional de Santa Chimbote, 2016. **Resultados.** Verificou-se que a percepção do plano estratégico institucional como a satisfação do aluno está em um nível médio, havendo um coeficiente de correlação de 0,638. **Conclusão.** Determinou-se que as variáveis em estudo, têm uma correlação média positiva rejeitar a hipótese nula

Palavras-chave: Plano Estratégico Institucional, Satisfação, estudante, universidade, Gestão Pública

¹Maestría en Gestión Pública. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. gsmo_1987@hotmail.com

²Escuela de Tecnología de la Información. SENATI. Chimbote, Perú.

Recibido: 04/12/2016 Aceptado: 19/12/2016

Introducción

En el entorno mundial las universidades públicas afrontan problemas en distintos niveles como la asignación de financiamiento y el crecimiento de la oferta educativa en el sector privado, o la diversificación de la misma en institutos tecnológicos. Para afrontar dichos problemas las universidades públicas han iniciado la utilización de la planeación estratégica como herramienta de gestión para el largo plazo. Desde hace ya cerca de cinco décadas, universalmente, en organizaciones de diferente naturaleza y propósitos, se ha implementado la práctica de la planeación estratégica. Por ejemplo en Colombia algunas universidades iniciaron el uso de la planeación estratégica en la década de los ochenta, con reportes de resultados de cumplimiento en su mayoría pobres, incluso en aquellas donde ya se han concluido dos o tres planes (Daza, 2010). Los planes estratégicos no consiguen materializar un objetivo general compartido, que pretenda una ventaja competitiva sostenible en el tiempo mediante la formulación y la implementación de una gestión estratégica con una clara estructura de medición y rendimiento de cuentas. Así mismo Ramos & Sánchez (2014) menciona que en España y Europa; el entorno universitario público, al igual que su administración general del estado, iniciaron sus intentos por introducir la planificación estratégica como estilo de dirección. Sin embargo también indica algunos pensamientos erróneos detectados durante el proceso de planeación estratégica de las instituciones universitarias: el uso del plan estratégico como un simple instrumento de difusión y publicidad de cara al exterior, no interrelacionar el proceso de planificación con la evaluación de la institución y la calidad de la gestión y la actividad académica, creciente centralización de los procesos de decisión y por consiguiente falta de autonomía y capacidad de gestión de las unidades departamentales, y finalmente una ausencia de sistemas de control y evaluación que permitiesen la toma de decisiones y el rediseño continuo del proceso de acuerdo con los resultados obtenidos.

En el caso de Perú, las universidades públicas, adolecen de muchos aspectos y deben lidiar con varios problemas; entre ellos se pueden mencionar: renovación constante de conocimientos, formas tradicionales de enseñanza, escasos procesos de innovación y limitada investigación. Así mismo la investigación académica sobre la educación superior en Perú, que oriente las políticas públicas, ha sido relativamente escasa, en parte por las dificultades de acceso a información estadística detallada y actualizada. Por otro lado en el pilar de la educación y capacitación el Perú se encuentra en el puesto 77 a nivel mundial, afectados por la percepción de una pobre calidad en la enseñanza superior en general (puesto 128) y de las matemáticas y ciencias en particular (puesto 135). A partir de los retos existentes, las universidades públicas peruanas han iniciado la elaboración de sus planes estratégicos para mantenerse a la vanguardia en el largo plazo; sin embargo al igual que el escenario internacional aún se adolece de muchos errores en el proceso de elaboración y diagnóstico; de la misma manera en los portales web del estado se puede disponer de los planes estratégicos elaborados pero no se cuenta con la información referente al seguimiento de los indicadores y al cumplimiento de objetivos estratégicos.

Estas deficiencias administrativas y de dirección a alto nivel se ven reflejadas en la satisfacción de los estudiantes universitarios peruanos. Por ejemplo la Encuesta Nacional de Habilidades Laborables 2010 contiene preguntas que puede aproximar el grado de satisfacción de las personas con la trayectoria postsecundaria elegida. Dicha encuesta menciona que solo el 35% de los profesionales entre 22 y 30 años se encuentra plenamente satisfecho con la trayectoria postsecundaria elegida. De la misma manera se menciona que el grado de satisfacción promedio entre los profesionales educados no ha variado significativamente durante la última década, por el contrario se observa una recomposición en contra del sistema universitario y a favor de la formación técnica: hay menos satisfacción entre los jóvenes universitarios y más satisfacción entre los técnicos educados en la última década. En primer lugar, la menor satisfacción universitaria tiene que ver con problemas por el lado de la capacidad de algunas instituciones para satisfacer las expectativas de sus egresados (y no con cuestiones relacionadas con la elección de carrera): la proporción de profesionales que cambiaría de institución se ha duplicado. En segundo lugar, el mayor porcentaje de profesionales técnicos que se encuentra

conforme con su elección responde, en parte, a una disminución en el porcentaje que prefería cambiar a una universidad (SINEACE, 2013).

A nivel local existen distintas opciones como parte de la oferta en educación superior, la provincia de Santa cuenta con 03 universidades privadas, una universidad pública y una gran variedad de institutos tecnológicos. En dicho contexto, que exige mayor competitividad en la gestión de la calidad universitaria, la Universidad Nacional del Santa elaboró su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2012 -2016; sin embargo dicho documento aún no considera la estructura, las directivas y la metodología establecida por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). Así mismo no se evidencia la participación de los grupos de interés en su conjunto dentro del establecimiento de la misión, visión y objetivos de la universidad. De la misma manera el cumplimiento de cada objetivo estratégico implica una gestión presupuestaria; sin embargo la universidad presente grave deficiencias en la ejecución de su presupuesto asignado, por ejemplo para el periodo 2004-2012 se le asignó 120 millones de los cuales solo utilizó el 41% afectando directamente factores como la investigación, implementación de equipos, acreditación, entre otros. El último aspecto sobre el plan elaborado por la universidad es que no se encuentra disponible la información requerida para el control y la supervisión del mismo; es decir se desconoce el avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y su valor cuantitativo expresado en sus respectivos indicadores.

Para la variable sobre la percepción del Plan Estratégico Institucional se ha considerado dimensiones sobre calidad en educación superior basadas en lo expuesto por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad (SINEACE), órgano encargado de garantizar un servicio educativo de calidad; para ello se ha identificado una estructura de las cuales se ha tomado tres dimensiones: una dimensión central de formación integral, una dimensión de gestión estratégica y una dimensión de soporte institucional. La dimensión de gestión estratégica evalúa cómo se planifica y conduce la institución o programa de estudios, tomando en consideración el uso de la información para la mejora continua. La dimensión de formación integral es el eje central; evalúa el proceso de enseñanza aprendizaje, el soporte a los estudiantes y docentes, así como procesos de investigación y responsabilidad social. Finalmente está la dimensión de soporte institucional que evalúa los aspectos relacionados con la gestión de recursos, infraestructura y el soporte para lograr el bienestar de los miembros de la institución educativa.

Para el caso de la satisfacción de los estudiantes universitarios siguiendo el planteamiento de Sirgy et ál. (citado por Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez, 2012), resultó conveniente el uso de las dimensiones tales como: satisfacción con las instalaciones y recursos, satisfacción con los aspectos académicos y satisfacción con los aspectos sociales. Otros autores definen dimensiones similares para describir la satisfacción estudiantil. En ese sentido Candelas, Gurruchaga, Mejías, & Flores (2013) menciona que los aspectos académicos son: “Conocimientos exhibidos por los profesores, metodologías y técnicas de enseñanza usadas por personal docente de la escuela” (p.267). De la misma manera enfocan una segunda dimensión denominada aspectos administrativos y la definen como: “Procesos administrativos que son intrínsecos para mejorar la experiencia educativa” (p.267). Finalmente definen una dimensión denominada aspectos complementarios la cual se refiere a: “Instalaciones, recursos e información para necesidades complementarias, dentro de la escuela durante el proceso educativo” (p.267). Adicionalmente describen otras dimensiones tales como la oferta académica, el entorno y la empatía.

Materiales y método

El método de investigación es no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables, los fenómenos se observan tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos en el proceso de investigación. Así mismo se usa el método Hipotético – deductivo. Mediante este método se buscó demostrar la hipótesis de investigación, utilizando procedimientos deductivos. Es decir partiendo de una afirmación general, (hipótesis) para luego

particularizarlos en cada uno de los elementos de la investigación. Por otro lado también se utilizó el método científico debido a que se utilizó una serie de pasos sistemáticos e instrumentos que llevaron a la obtención de un conocimiento científico. Según su nivel, la investigación se halla enmarcada dentro de la investigación descriptiva. La investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento, orientado a establecer relaciones entre variables, sin necesidad de señalar causa-efecto. Mientras que Hernández, Fernández & Baptista (2014), precisan que una investigación descriptiva correlacional tiene como propósito identificar el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular y pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos para luego analizar los resultados de la correlación. Según su naturaleza es cuantitativa, ya que incluyen variables medibles o cuantificables teniendo como propósito fundamental comprobar o desaprobar la hipótesis previamente planteada, determinando así el grado de relación de las variables como resultado de la aplicación de un diseño claramente definido. En tal sentido, la presente investigación tiene su base en el principio de covarianza, lo que se buscó es recopilar datos y formular la relación de plan estratégico institucional y la satisfacción de los estudiantes, para al final establecer la relación entre los datos obtenidos para cada variable. La población del estudio estuvo conformada por todos los estudiantes de la universidad. Según la información disponible por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el número de alumnos de la Universidad Nacional del Santa asciende a 3209. Para determinar el tamaño de la muestra se consideró los siguientes datos: $N = 3209$, $Z = 2.576$, $p = 0.5$, $p = 0.5$, $E = 0.05$; obteniendo una muestra de 550 estudiantes, sin embargo también se calculó un tamaño de muestra ajustada obteniendo una cifra final para el muestreo de 469 estudiantes. Con respecto a la técnica se empleó una encuesta que es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Y por consiguiente como instrumento se utilizó un cuestionario. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva para la presentación de los resultados en cuadros de distribución de frecuencias diversas con sus correspondientes gráficos y análisis, de igual forma la estadística inferencial, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Pearson, por cuando ambas variables se encuentran en el nivel de medición intervalo.

Resultados

A continuación se muestran los resultados para las variables de Percepción del Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad Nacional del Santa:

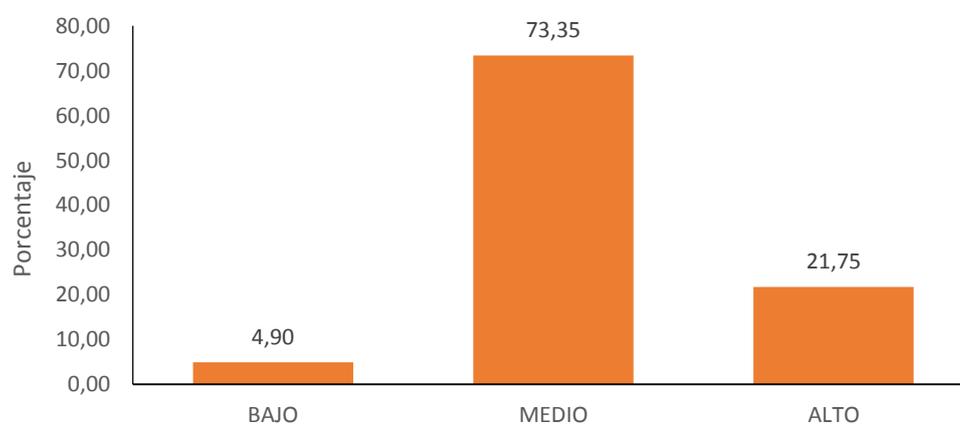


Figura 1. Diagrama de barras para el nivel de Percepción del Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional del Santa

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se puede observar que el nivel de Percepción del Plan Estratégico Institucional de la Universidad del Santa se ubicó en un nivel medio con un porcentaje de 73,35% y para el nivel alto una porcentaje de 21,75%.

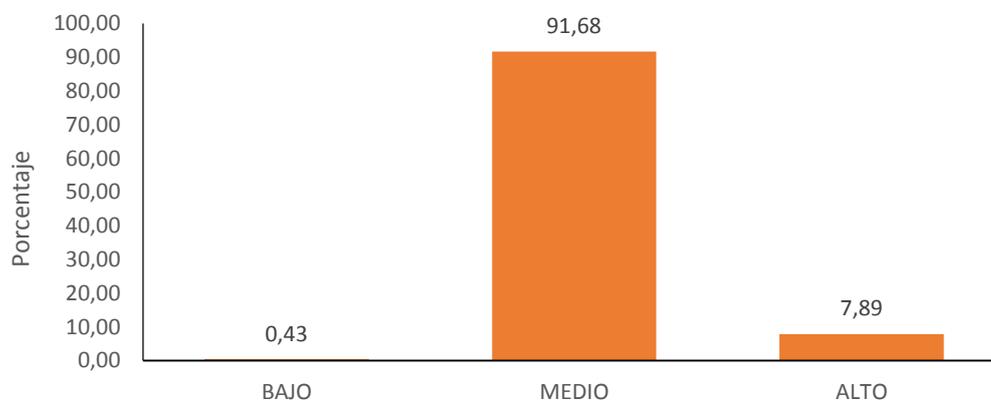


Figura 2. Diagrama de barras para el nivel de Satisfacción de Estudiantes de la Universidad Nacional del Santa

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se puede observar que el nivel de Satisfacción de Estudiantes de la Universidad del Santa se ubicó en un nivel medio con un porcentaje de 91,68% y para el nivel alto una porcentaje de 7,89%.

Tabla 1. Valores estadísticos para la variable de Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos académicos

	Media	N	Desviación típica	Error típico de la media
Percepción del Plan Estratégico Institucional	42,5352	469	11,05567	,51050
Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos académicos	20,1194	469	3,82784	,17675

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se pueden observar que la percepción del Plan Estratégico Institucional tiene una media de 42,54 y la dimensión de aspectos académicos una media 20,12.

Tabla 2. Grado de relación: Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos académicos

Hipótesis	Nivel de Sig.	Grados de Libertad	Correlación de Pearson Calculado	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - Student		
				Valor calculado	Sig. Experimental	Decisión $p > 0,05$
$H_0 : \rho_{xy} = 0$	$\alpha = 0,05$	468	0,735	t = 56,171	p = 0,000	No se acepta H_0
$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$						

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se pueden observar que las variables tienen una relación de 0,735 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

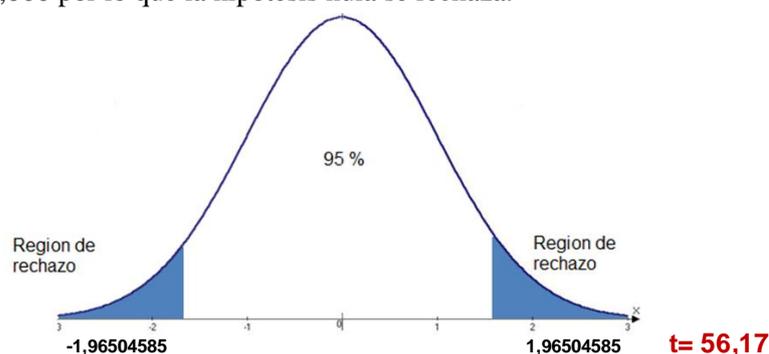


Figura 3. Prueba de Hipótesis utilizando T de Student para la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos académicos

Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se puede observar que el valor del t estadístico es de 56,17 y se ubica en la zona de rechazo por lo que la hipótesis nula no se acepta.

Tabla 3. Valores estadísticos para la variable de Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de instalaciones y recursos

	Media	N	Desviación típica	Error típico de la media
Percepción del Plan Estratégico Institucional	42,5352	469	11,05567	,51050
Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de instalaciones y recursos	11,0277	469	2,80211	,12939

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se pueden observar que la percepción del Plan Estratégico Institucional tiene una media de 42,54 y la dimensión de instalaciones y recursos una media 11,03.

Tabla 4. Grado de relación: Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de instalaciones y recursos

Hipótesis	Nivel de Sig.	Grados de Libertad	Correlación de Pearson Calculado	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - Student		
				Valor calculado	Sig. experimental	Decisión $p > 0,05$
$H_0 : \rho_{xy} = 0$	$\alpha = 0,05$	468	0,622	$t = 71,318$	$p = 0,000$	No se acepta H_0
$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$						

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se pueden observar que las variables tienen una relación de 0,622 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

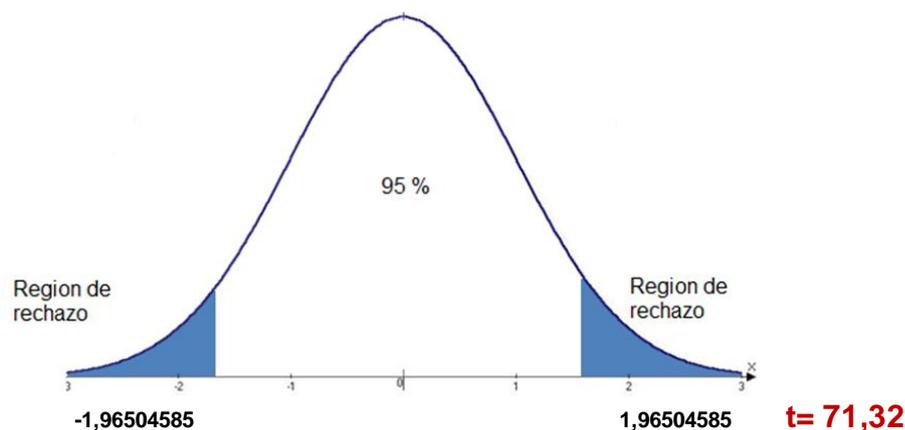


Figura 4. Prueba de Hipótesis utilizando T de Student para la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de instalaciones y recursos

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se puede observar que el valor del t estadístico es de 71,32 y se ubica en la zona de rechazo por lo que la hipótesis nula no se acepta.

Tabla 5. Valores estadísticos para la variable de Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos sociales

	Media	N	Desviación típica	Error típico de la media
Percepción del Plan Estratégico Institucional	42,5352	469	11,05567	,51050
Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos sociales	16,1557	469	3,91077	,18058

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se pueden observar que la percepción del Plan Estratégico Institucional tiene una media de 42,54 y la dimensión de aspectos sociales una media 16,16

Tabla 6. Grado de relación: Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos sociales

Hipótesis	Nivel de Sig.	Grados de Libertad	Correlación de Pearson Calculado	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - Student		
				Valor calculado	Sig. experimental	Decisión $p > 0,05$
$H_0 : \rho_{xy} = 0$ $H_1 : \rho_{xy} \neq 0$	$\alpha = 0,05$	468	0,315	$t = 54,394$	$p = 0,000$	No se acepta H_0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se pueden observar que las variables tienen una relación de 0,315 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

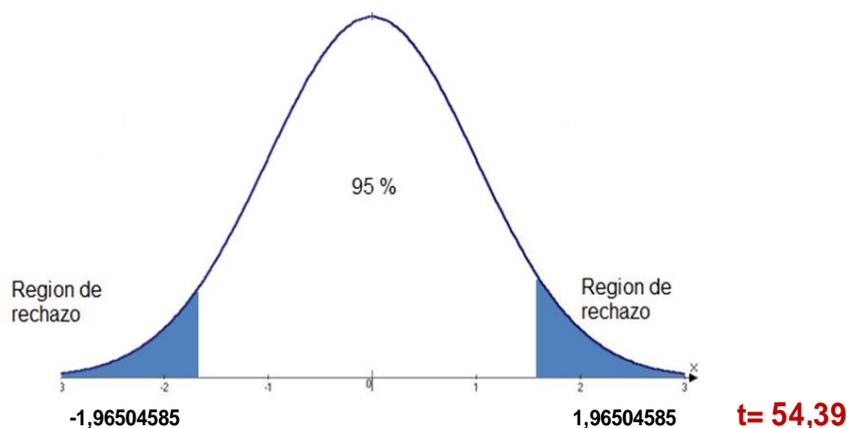


Figura 5. Prueba de Hipótesis utilizando T de Student para la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes en la dimensión de aspectos sociales

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se puede observar que el valor del t estadístico es de 54,39 y se ubica en la zona de rechazo por lo que la hipótesis nula no se acepta.

Tabla 7. Valores estadísticos para la variable de Percepción del Plan Estratégico Institucional Satisfacción de Estudiantes

	Media	N	Desviación típica	Error típico de la media
Percepción del Plan Estratégico Institucional	42,5352	469	11,05567	,51050
Satisfacción de Estudiantes	47,3028	469	9,06282	,41848

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se pueden observar que la percepción del Plan Estratégico Institucional tiene una media de 42,54 y la variable de satisfacción de estudiantes una media de 47,30

Tabla 8. Grado de relación: Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes

Hipótesis	Nivel de Sig.	Grados de Libertad	Correlación de Pearson Calculado	Inferencia de la correlación ρ con prueba t - Student		
				Valor calculado	Sig. Experimental	Decisión $p > 0,05$
$H_0 : \rho_{xy} = 0$	$\alpha = 0,05$	468	0,638	t = -11,81	p = 0,000	No se acepta H_0
$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$						

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se pueden observar que las variables tienen una relación de 0,638 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

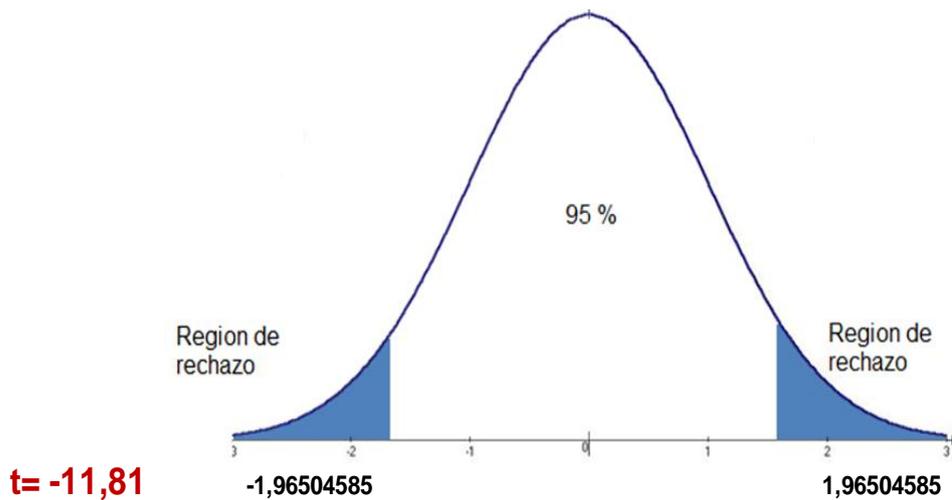


Figura 6. Prueba de Hipótesis utilizando T de Student para la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y Satisfacción de Estudiantes

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se puede observar que el valor del t estadístico es de $-11,81$ y se ubica en la zona de rechazo por lo que la hipótesis nula no se acepta.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la percepción del plan estratégico institucional y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote para lo cual se tomó como referencia otros estudios y bibliografía especializada. En ese sentido con respecto a identificar el nivel de percepción del Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote la presente investigación determinó que los estudiantes tienen un grado de percepción en el nivel medio con un valor porcentual de 73.35%. Sobre este punto Ibarra (2012) realizó su investigación tomando como población a docentes de la Institución Kumamoto I N° 3092; para ello consideró como dimensiones al plan estratégico, al análisis FODA y a la gestión administrativa de la institución. Cada una de las dimensiones estuvo dividida en tres niveles considerando su nivel de implementación: en sus inicios, medianamente completo y completo; obteniendo un 47,33% en el nivel de medianamente completo, un 50,33% que lo consideraba en un nivel de completo y un 2.34 que lo calificó negativamente considerándolo que se encontraba en sus inicios.

Correspondiente al nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote se debe mencionar que Tolentino (2014) estableció 5 niveles para medir el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, dichos niveles fueron: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto; y así mismo las dimensiones que consideró para dicha variable fueron la planificación del docente, las clases con predominancia procedimental y el nivel de aprendizaje. Para la planificación docente obtuvo un 40% de satisfacción en el nivel medio, para las clases con predominancia procedimental un 37% en el nivel medio y para el nivel de aprendizaje un 34% de satisfacción para el nivel medio y tomando dichos datos se puede concluir un grado de satisfacción medio representado por 37% en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En el caso de la presente investigación el nivel medio de la variable satisfacción obtuvo un 91.68%; la diferencia entre dicho resultado y el resultado obtenido por Tolentino radica en la diferencia metodológica a la hora de establecer los niveles para la variable de satisfacción.

En el caso de establecer la relación de la percepción del Plan Estratégico Institucional con la satisfacción de los estudiantes en la dimensión de satisfacción con aspectos académicos de la

Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote la presente investigación determinó una relación de 0,735 y una media de 20,1194 para la dimensión de aspectos académicos. Por su parte se puede contrastar dichos resultados con los resultados obtenidos por Guerrón (2012); en su investigación evaluó varios aspectos académicos como tutorías académicas, dirección de tesis, nivel de docentes y calidad de enseñanza; dicha evaluación la realizó en dos periodos diferentes (2011 y 2012) y a su vez consideró una hipótesis alternativa asumiendo algún cambio en las puntuaciones lo cual demostraría la incidencia sobre la satisfacción de los estudiantes. El cambio de modelo y gestión en los aspectos académicos mencionados, como parte de un proceso de Evaluación Institucional, demostró una incidencia directa sobre la satisfacción de los estudiantes ya que los valores de prueba de hipótesis se ubicaron fuera de los valores críticos permitidos comprobando su hipótesis nula de que los valores de satisfacción no deberían tener modificación alguna en relación a los cambios en los aspectos académicos.

En cuanto a determinar la relación de la percepción del Plan Estratégico Institucional con la satisfacción de los estudiantes en la dimensión de satisfacción con instalaciones y recursos de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote la presente investigación determinó una relación de 0,622 y una media de 11,0277 para dimensión de instalaciones y recursos. Dicho resultado está en concordancia con los resultados obtenidos por González, Carrillo & Zepeda (2011) donde se encuestó a 960 estudiantes para determinar la importancia aspectos tales como la unidad de aprendizaje, metodología, infraestructura, entre otros; y de la misma manera el nivel de satisfacción para cada uno de ellos. En dicho estudio se demostró que un 39,5% de los encuestados consideraba muy importante el aspecto de infraestructura y otro 22,7% lo consideraba fundamental; de la misma manera un 30,7% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con la infraestructura mientras que solo el 10,6% indicó estar muy satisfecho. En ese sentido se puede observar, tanto en la presente investigación así como en el trabajo mencionado, una valoración importante por parte de los estudiantes sobre el aspecto o dimensión de infraestructura y por consiguiente una relación directa en el grado de satisfacción.

En referencia a la relación de la percepción del Plan Estratégico Institucional con la satisfacción de los estudiantes en la dimensión de satisfacción con aspectos sociales de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote la presente investigación determinó que existe una relación 0,315 y una media de 16,1557 para la dimensión de aspectos sociales. Por otro lado Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez (2012) realizaron su estudio relacionando la satisfacción con aspectos sociales y la calidad de la vida universitaria desde la perspectiva de los estudiantes obteniendo un valor de $R^2 = 0,582$; de la misma manera calcularon un valor de $R^2 = 0,738$ al momento de relacionar la dimensión de aspectos académicos; es decir la satisfacción de los estudiantes tiene un mayor peso cuando se analizan los aspectos académicos de la universidad a diferencia de cuando se les consulta por aspectos sociales tales como la extensión universitaria, proyección social, servicios internacionales, entre otros. Un escenario muy similar se encontró en la presente investigación donde los resultados de la relación con los aspectos académicos fueron más altos que la relación obtenida con los aspectos sociales.

Acerca del objetivo general enfocado en establecer la relación entre la percepción del plan estratégico institucional y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa de la ciudad de Chimbote se determinó que las variables tienen una relación de 0,638. Dicho resultado corrobora los hallazgos de otros investigados donde la satisfacción está estrechamente relacionada a factores de la gestión académica, la adquisición y mantenimiento de equipos, la conservación y ampliación de la infraestructura así como la gestión de aspectos sociales. Ibarra (2012) indica que el planeamiento estratégico tiene relación con la gestión de calidad; por otro lado dimensiones de la calidad como el desempeño didáctico y el desempeño académico del docente inciden en el grado de satisfacción tal como lo menciona Tolentino (2014). Entonces los trabajos previos indicaban una posible relación entre la planeación estratégica y la satisfacción de los estudiantes, dicha relación no expresada de forma directa pero si a través del mejoramiento de la calidad de los aspectos académicos, de instalaciones y de los aspectos sociales.

Conclusiones

Para el caso de la percepción del Plan Estratégico Institucional de la Universidad Nacional del Santa, por parte de los estudiantes, se concluye que alcanza un nivel medio al obtener una frecuencia de 344 estudiantes lo cual representa porcentaje el 73,35%. Por otro lado en el nivel bajo se obtuvo una frecuencia de 23 estudiantes lo cual representa el 4,90% y para el nivel alto se alcanzó una frecuencia de 102 estudiantes representado por el 21,75%.

De la misma manera se concluyó que la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa se encuentra en un nivel medio al obtener una frecuencia de 430 estudiantes lo cual representa porcentaje el 91,68%. Por otro lado en el nivel bajo se obtuvo una frecuencia de 2 estudiantes lo cual representa el 0,43% y para el nivel alto se alcanzó una frecuencia de 37 estudiantes representado por el 7,89%.

En referencia a la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de Estudiantes, en la dimensión de aspectos académicos, se concluyó que tienen una correlación positiva media con un $r = 0,735$ y un grado de significancia de 0.000 en el nivel de 0.05, lo cual indica que se tiene un nivel de confianza del 95% de que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error. De la misma manera se realizó una prueba de hipótesis para $H_0: PXY = 0$ obteniendo un valor $t = 56,171$ el cual se encontraba fuera de los valores críticos -1,965 y 1,965 concluyendo, por lo tanto, que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que las variables sí cuentan con un grado de relación significativo.

Así mismo para la relación correspondiente entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de Estudiantes, en la dimensión de instalaciones y recursos, se concluyó que tienen una correlación positiva media con un $r = 0,622$ y un grado de significancia de 0.000 en el nivel de 0.05, lo cual indica que se tiene un nivel de confianza del 95% de que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error. De la misma manera se realizó una prueba de hipótesis para $H_0: PXY = 0$ obteniendo un valor $t = 71,32$ el cual se encontraba fuera de los valores críticos -1,965 y 1,965 concluyendo, por lo tanto, que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que las variables sí cuentan con un grado de relación significativo.

Y con respecto a la relación entre la Percepción del Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de Estudiantes, en la dimensión de aspectos sociales, se concluyó que tienen una correlación positiva débil con un $r = 0,315$ y un grado de significancia de 0.000 en el nivel de 0.05, lo cual indica que se tiene un nivel de confianza del 95% de que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error. De la misma manera se realizó una prueba de hipótesis para $H_0: PXY = 0$ obteniendo un valor $t = 54,394$ el cual se encontraba fuera de los valores críticos -1,965 y 1,965 concluyendo, por lo tanto, que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que las variables sí cuentan con un grado de relación significativo.

Como conclusión general de la investigación se determinó que las variables de Percepción del Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de Estudiantes tienen una correlación positiva media con un $r = 0,638$ y un grado de significancia de 0.000 en el nivel de 0.05, lo cual indica que se tiene un nivel de confianza del 95% de que la correlación sea verdadera y un 5% de probabilidad de error. De la misma manera se realizó una prueba de hipótesis para $H_0: PXY = 0$ obteniendo un valor $t = -11,81$ el cual se encontraba fuera de los valores críticos -1,965 y 1,965 concluyendo, por lo tanto, que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que las variables sí cuentan con un grado de relación significativo.

Referencias bibliográficas

Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88.

- Armijo, M. (2011). *Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (2012). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 1(362), 458-484
- Cáceres Salas, J., & González López, J. (2005). Hacia una gestión estratégica de los departamentos universitarios: propuesta de un cuadro de mando integral. *Auditoría y Gestión de los Fondos Públicos*, 1(35), 55-72.
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., & Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial*, 5(9), 261-274.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2015). *Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico*. Recuperado de <http://www.ceplan.gob.pe/>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2016). *Guía Metodológica: Fase institucional del proceso de planeamiento estratégico. I*. Recuperado de <http://www.ceplan.gob.pe/>
- Da Fonseca, J., Hernandez Nariño, A., Medina Leon, A., & Nogueira Rivera, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 105-112.
- Daza Lesmes, J. (2010). Desafíos y recomendaciones a la planeación estratégica en universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 54(2).
- Díaz Bazán, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *LEX*, 13(15), 307-331. Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/726/582>
- Fernández Romero, A. (2010). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- González, A. J., Carrillo, B. T., & Zepeda, F. J. R. (2011). Evaluación de la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente* 3(6), 46-56.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática . (3 de Julio de 2016). *INEI*. Recuperado de http://censos.inei.gob.pe/cenaun/redatam_inei/
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Marketing: Conceptos Esenciales*. México: Pearson Educación.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2005). *La elaboración del Plan Estratégico y su implantación a través del Cuadro de Mando Integral*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Molla, A. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Madrid, España: Editorial UOC.
- Pérez, H., & Fuenmayor, R. (2013). ¿Cómo ayuda la Planeación Estratégica y la Gestión Tecnológica en el desarrollo económico de un país? *COEPTUM*, 5(2).
- Ramos, B., & Sánchez, C. (2014). *Planificación Estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Reyes, O. (2012). *Planeación Estratégica Para Alta Dirección*. México, México: Palibrio.

- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Anexo a la Resolución N° 022-2016-CDAH-P*. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/>
- Summers, Donna. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Educación.
- Torres Lima, P., Villafán Aguilar, J., & Alvarez Medina, M. (2008). Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México. *Revista Iberoamericana de Educación*(47), 2-10.
- Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13). Recuperado el 11 de Junio de 2016, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272007000200008&script=sci_arttext&tlng=pt#t1
- Zambrano Barrios, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.