

14

Fecha de presentación: Septiembre, 2021

Fecha de aceptación: Noviembre, 2021

Fecha de publicación: Diciembre, 2021

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES-ECUADOR

STRATEGIC PLANNING AND QUALITY OF SERVICE FOR LAW STUDENTS AT THE UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES – ECUADOR

Carlos Javier Lizcano Chapeta¹

E-mail: ui.carloslizcano@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1265-9465>

Teresa de Jesús Molina Gutiérrez¹

E-mail: ui.teresamolina@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5957-3482>

Juan Evangelista Núñez Sanabria¹

E-mail: ui.juanunez@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4933-3941>

Aurelio Gonzales Flores²

E-mail: agonzales@une.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6957-9984>

¹ Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

² Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Lizcano Chapeta, C. J., Molina Gutiérrez, T. J., Núñez Sanabria, J. E., & Gonzales Flores, A. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 109-117.

RESUMEN

El objetivo del estudio es identificar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un diseño correlacional. Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico, la muestra estuvo formada por 139 alumnos, de una población de 318 estudiantes de la carrera de derecho. Se emplean dos cuestionarios: el primero, para recolectar información sobre la variable planificación estratégica, y el segundo, para recolectar información sobre la variable calidad del servicio educativo. Los resultados recolectados mediante los cuestionarios aplicados a los sujetos muestreados se analizaron a través del software estadístico SPSS. Se utilizó la *r* de Pearson a un nivel de significancia del 0,005. La validez de los cuestionarios desarrollados se demuestra a través del juicio de expertos y la fiabilidad a través del alfa de Cronbach, con resultados 0,852 para el primer instrumento y 0,883 para el segundo. Los resultados fundamentales muestran una relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Planificación estratégica, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The objective of the study is to identify the relationship between strategic planning and the quality of educational service at the Autonomous Regional University of Los Andes, Ecuador. The research design has a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach with a correlational design. The probabilistic sampling type was used, the sample consisted of 139 students, out of a population of 318 law students. Two questionnaires are used: the first, to collect information on the strategic planning variable, and the second, to collect information on the quality of educational service variable. The results collected through the questionnaires applied to the sampled subjects were analyzed using the SPSS statistical software. Pearson's *r* was used at a significance level of 0.005. The validity of the developed questionnaires is demonstrated through expert judgment and reliability through Cronbach's alpha, with results 0.852 for the first instrument and 0.883 for the second. The fundamental results show a direct and significant relationship between strategic planning and the quality of the educational service.

Keywords: Strategic planning, quality of educational service.

INTRODUCCIÓN

Los inicios de la planificación de la educación superior en América Latina se ubican hacia finales de la década de los años 50 del pasado siglo. En la actualidad, las universidades tienen que operar en un medio de incertidumbre, turbulencia y complejidad, que les obliga a la búsqueda continua de la eficiencia y la eficacia de sus modelos de gestión (Alvarado et al. 2016; Orozco et al., 2018).

La planificación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planeación están ligados indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos. La planificación estratégica es parte de un proceso evolutivo continuo (Hidalgo Flores, 2020).

La literatura reconoce la necesidad de contar con una estrategia que guíe a los directivos y personal clave de la empresa en la dirección correcta para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo (Mora Riapira et al., 2015), ya que es el eje central mediante el cual se armonizan las actividades del día a día en las diferentes dependencias con que cuenta la organización.

La planificación estratégica es fundamental para una buena calidad educativa (Hidalgo Flores, 2020). En las organizaciones o instituciones educativas, el planeamiento estratégico y la educativa de calidad se han convertido en un reto, en razón de que autoridades y docentes desconocen las virtudes de ambas, repercutiendo en la solución de los problemas institucionales, como también ejercer la autoridad con eficiencia y eficacia. Las instituciones educativas deben trabajar en base a la planificación estratégica asumiendo responsabilidades de organización para fortalecer la formación del estudiante.

La planificación estratégica es un concepto establecido que involucra una amplia gama de herramientas, métodos y prácticas (Orozco et al., 2018) y todos los miembros de la organización deben participar activamente en su diseño, con el objetivo de lograr un mayor nivel de compromiso en el momento de ejecución (Alvarado-Lagunas et al. 2015; Hidalgo Flores, 2020;)

Los procedimientos para diseñar planes estratégicos enfatizan la necesidad de la determinación de objetivos para el éxito de las organizaciones y en todos está presente la realización de un diagnóstico estratégico. Este diagnóstico puede ser basado en enfoque de misión-visión, con valores compartidos por implantar, dadas condiciones

externas e internas del sistema objeto de estudio, como base para diseñar posteriormente la estrategia.

La planificación estratégica involucra a todos y exige de una comunicación adecuada entre las personas para lograr el compromiso con los cambios institucionales que se planifican (Pedro Da-Fonseca et al., 2014). El diagnóstico estratégico debe actualizarse periódicamente pues esto favorece a la evaluación de la organización, permite revelar la brecha entre la situación actual y los propósitos a lograr, así como determinar y jerarquizar aspectos favorables y desfavorables para el logro de la misión y visión (Cavagnaro & Carvajal, 2021). Adicionalmente, en la sociedad de la información, emerge la necesidad de incorporar el conocimiento asociado a las personas para poder ejecutar esas acciones que garantizan el cumplimiento de los objetivos (El Assafiri Ojeda et al., 2019).

La universidad debe asumir la función que le corresponde de manera estratégica, conocer su realidad para redefinirse a sí misma y poder determinar las condiciones mínimas que le permitan asumir el reto de garantizar un servicio educativo de calidad, acorde a los tiempos modernos (Coronel Tello & Acevedo Rojas, 2020). La preocupación por la mejora de la educación es cada vez mayor (Cueto Huayascachi et al., 2020) y se estrechan los vínculos entre la planificación estratégica y la administración educativa (Hernández Castro & Fernández Jinesta, 2018; Ricardo et al. 2018).

Barajas Anaya and Orduz Ardila (2020) señala que la calidad es un tema que traspasó las fronteras de las industrias y las empresas prestadoras de servicios al sector educativo, y apunta hacia la excelencia académica bajo el precepto de perfección y transparencia del proceso educativo, situación que lo ha conducido a buscar, generar y consolidar estrategias que respondan a los estándares de aseguramiento y acreditación de la calidad, que le garanticen la obtención de la certificación requerida para su funcionamiento (Romero López, 2015).

La educación debe enseñar a los individuos a conocerse mejor, para identificar sus debilidades y convertirlas en fortalezas (López Vera et al., 2020). Los educadores deben formar seres humanos capaces de responder a las demandas de la sociedad actual y, en consecuencia, las instituciones educativas deben trabajar las políticas que facilitan al docente brindar una educación de calidad y calidez.

La calidad educativa es un concepto que involucra todas las personas que forman parte de una comunidad educativa, comprometiendo a todos sus actores en un proyecto que tiene como objetivo en común desarrollar acciones para lograr la mejora continua (Bodero, 2014), a la vez

que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo.

La calidad de los sistemas educativos es un tema que en los últimos años ha sido recurrente en muchos países. La Organización de Estados Iberoamericanos, (Organización de Estados Iberoamericanos - OIE, 2010), define la calidad de educación a partir de una serie de elementos que incluye:

- Un currículo pertinente y significativo que se base en los educandos y sus intereses y habilidades.
- Un adecuado proceso docente con la inclusión de valores en la educación para enfrentar la desigualdad social y enfrentar colectivamente los problemas sociales.
- El desarrollo de las competencias de aprender a aprender, aprender a convivir, y aprender a ser mediante el arte, la cultura y la ciudadanía.
- El aprecio por la lectura para organizar la información, apreciar el arte, explorar y reacomodar los esquemas mentales.
- La incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en los procesos educativos.
- La articulación entre el sector laboral y la educación.
- La educación permanente.
- La mejora en las condiciones docentes y su desarrollo profesional.

Con el fin de mejorar la calidad percibida del servicio educativo, es necesario trabajar en la adopción e implementación de metodologías en el sector de la educación superior para garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad que permitan asegurar crecientes niveles de eficiencia y eficacia (Oviedo Rodríguez et al., 2018).

El objetivo de la presente investigación es: identificar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. Las variables investigadas son la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo para conocer el nivel de influencia de la planificación estratégica en los servicios educativos que se brindan en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.

En el caso de la planificación son analizadas sus dimensiones: diagnóstico, análisis de escenarios y sistema de objetivos. Mientras que, para servicios educativos resultan: currículo, proceso educativo y satisfacción percibida.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un diseño correlacional. El enfoque es cuantitativo al utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías; se trata de un diseño no experimental debido a que el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; y es de naturaleza transversal porque se recopilan los datos en un momento específico, en un tiempo único (Hernández Sampieri et al., 2014).

Se utilizó el tipo de muestreo probabilístico. Los resultados recolectados mediante los cuestionarios aplicados a los sujetos muestreados se analizaron a través del software estadístico SPSS para facilitar el proceso de análisis de los datos respecto de las variables investigadas, para lo que se emplean tablas y figuras para medir la percepción de las variables de estudio planificación estratégica y calidad del servicio educativo; en el nivel inferencial, para realizar la prueba de hipótesis se utilizó un estadístico paramétrico, debido a que los datos tienen distribución normal, por lo cual se utilizó la *r* de Pearson a un nivel de significancia del 0,005. La validez de los cuestionarios desarrollados se demuestra a través del juicio de expertos y la fiabilidad a través del alfa de Cronbach, con resultados 0,852 para el primer instrumento y 0,883 para el segundo.

Se plantea como hipótesis general de la investigación que Existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la carrera de derecho.

De la hipótesis general y las dimensiones estudiadas en las variables, se derivan tres hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y el currículo en los estudiantes de la carrera de derecho.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa y significativa entre planificación estratégica y el proceso educativo en los estudiantes de la carrera de derecho.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la carrera de derecho.

El cuadro 1 resume la operacionalización de las variables: la primera, Planificación estratégica compuesta por tres (3) dimensiones (Diagnóstico, Análisis de escenarios y Sistema de objetivos); y la segunda, Calidad del servicio educativo integrada por tres (3) dimensiones (Currículo, Proceso educativo y Satisfacción percibida).

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable I Planificación estratégica	Diagnóstico	Análisis de fortalezas y oportunidades Técnicas de análisis situacional Identificación de problemas
	Análisis de escenarios	Factores clave de éxito Entorno
	Sistema de objetivos	Metas y objetivos estratégicos Cumplimiento de objetivos Implementación de estrategias
Variable II Calidad del servicio educativo	Currículo	Vínculo del sector laboral y la educación Flexibilidad Empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones
	Proceso educativo	Formación de valores Comunicación Relaciones interpersonales
	Satisfacción percibida	Cumplimiento de expectativas Satisfacción estudiantil Imagen percibida

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

1. Un cuestionario para recolectar información sobre la variable planificación estratégica y medir su comportamiento de forma directa, con una validez del 90 % por juicio de expertos y una confiabilidad del 85 % por consistencia interna Alfa de Cronbach.
2. Un cuestionario para recolectar información sobre la variable calidad del servicio educativo y medir su comportamiento de forma directa, con una validez del 90 % por juicio de expertos y una confiabilidad del 88 % por consistencia interna Alfa de Cronbach.

En ambos casos, la forma de aplicación es directa, con carácter anónimo y la modalidad de aplicación es de forma masiva a toda la muestra.

RESULTADOS

La población objeto de estudio está constituida por 218 estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. El tamaño de la muestra es determinado mediante el muestreo aleatorio simple. Para dicho cálculo se emplea la fórmula para poblaciones finitas siguiente:

$$n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

- **N:** tamaño de la población.
- **Z:** constante de acuerdo al nivel de confianza (para un nivel de confianza del 95 %, Z=1.96)
- **p:** proporción de individuos que en la población poseen la característica de estudio (variabilidad positiva) = 0.5
- **q:** proporción de individuos que en la población no poseen la característica de estudio (variabilidad negativa) = 0.5
- **e:** error máximo permisible (precisión) = 5% = 0.05
- **n:** tamaño de muestra = 139 estudiantes de la carrera de derecho (valor redondeado).

Después de calcular el tamaño de la muestra, se obtiene como resultado una muestra de 139 alumnos.

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida, se procede a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial. La tabla 1 resume los resultados obtenidos en la variable planificación estratégica.

Tabla 1. Resultados de la planificación estratégica.

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	3	2.16
Medio	74	53.24
Alto	62	44.60
TOTAL	139	100,0

Este resultado muestra un 44.6 % ubicados en nivel alto, en cuanto a percepción de la planificación estratégica; 53.24 % que se ubica en el nivel medio; y solo el 2.16 % que se ubica en el nivel bajo.

En la tabla 2 y la figura 1 se ilustran los resultados relacionados con las tres (3) dimensiones que integran la variable planificación estratégica: Diagnóstico, Análisis de escenarios y Sistema de objetivos.

Tabla 2. Resultados obtenidos en las dimensiones de la variable planificación estratégica.

Dimensiones	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Diagnóstico	Alto	59	42.45
	Medio	78	56.12
	Bajo	2	1.44
Análisis de escenarios	Alto	42	30.22
	Medio	89	64.03
	Bajo	8	5.76
Sistema de objetivos	Alto	47	33.81
	Medio	91	65.47
	Bajo	1	0.72

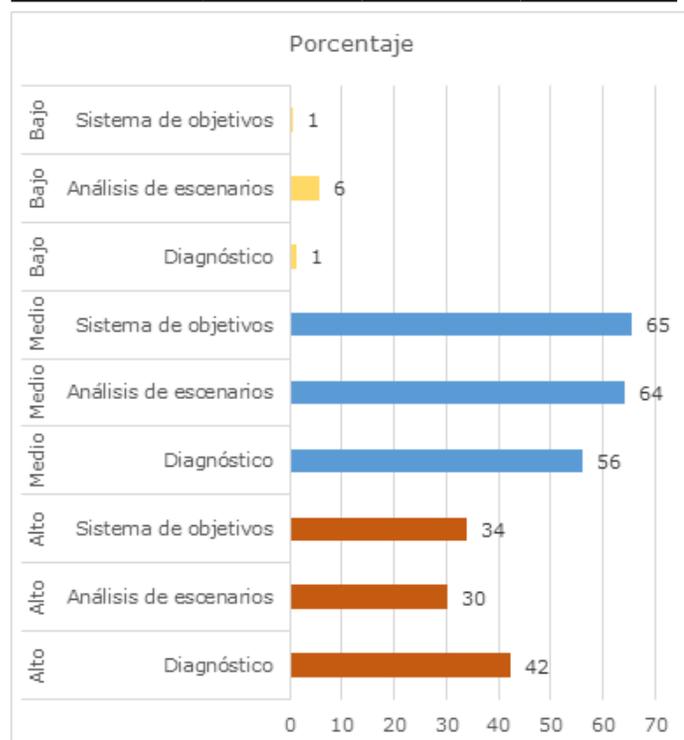


Figura 1. Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones de la variable planificación estratégica. Fuente: elaboración propia.

Entre los resultados obtenidos sobresalen los valores porcentuales medio, con resultados superiores a 55 % en sus dimensiones. Estos resultados seguidos de valores alto, entre 30 % y 42 % en sus tres dimensiones. La dimensión

con mayores valores bajo es análisis de escenarios, planteado por solo 8 (6 %).

De igual manera, se aplica el cuestionario para conocer la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. Las respuestas obtenidas como resultado del procesamiento del cuestionario aparecen en la tabla 3.

Tabla 3. Resultados relacionados con la variable calidad del servicio educativo de los estudiantes de la carrera de derecho.

Rango	Frecuencia	% Válido
Bajo	2	1.44
Medio	76	54.68
Alto	61	43.88
TOTAL	139	100,0

Los resultados obtenidos evidencian que el 54.68 % de los datos se ubica en el nivel medio en lo que respecta a los resultados sobre la calidad del servicio educativo, seguido por un 43.88 % de la muestra de estudio que se ubica en el nivel alto, para un total de 98.2, mientras un 1,8% se ubica en el nivel bajo.

En la tabla 3 y la figura 2 aparecen los resultados relacionados a las tres (3) dimensiones que integran la variable calidad del servicio educativo: Currículo, Proceso educativo y Satisfacción percibida.

Tabla 4. Resultados obtenidos en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo: Currículo, Proceso educativo y Satisfacción percibida.

Dimensiones	Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Currículo	Alto	44	31.65
	Medio	94	67.63
	Bajo	1	0.72
Proceso educativo	Alto	45	32.37
	Medio	91	65.47
	Bajo	3	2.16
Satisfacción percibida	Alto	44	31.65
	Medio	93	66.91
	Bajo	2	1.44

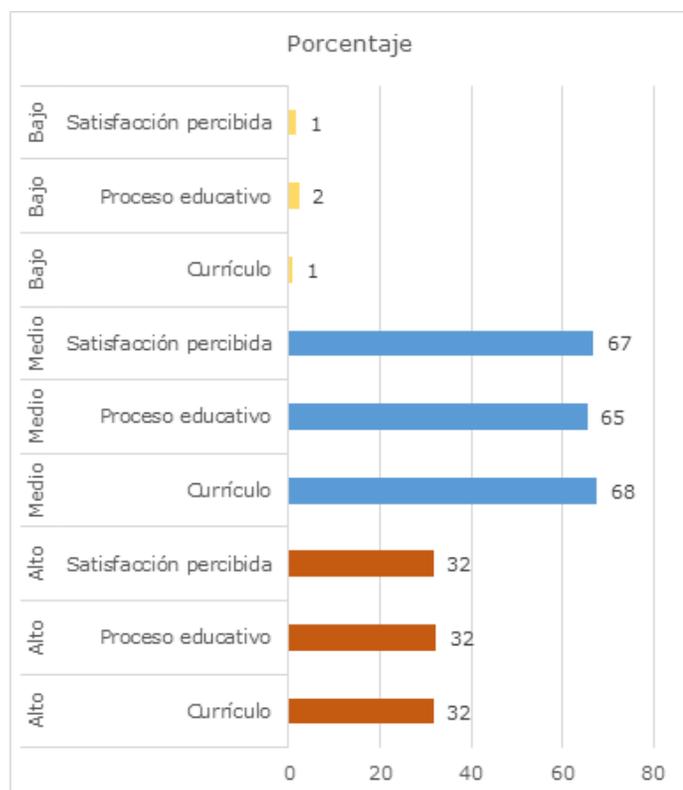


Figura 2. Resultados porcentuales obtenidos en las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo.

Como se puede apreciar, en cada una de las dimensiones sobresalen resultados medio de los estudiantes, entre 65 % y 68 %; seguido por resultados alto con valores porcentuales de 32 % en las tres dimensiones. Son pocos los estudiantes que consideran que las dimensiones evaluadas son bajas en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador; siendo un (1) estudiante en currículo, dos (2) en satisfacción percibida y tres (3) en proceso educativo.

Prueba de Hipótesis

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determina el uso de estadísticos paramétricos (r de Pearson) o no paramétricos (Chi cuadrado). La tabla 5 ofrece la información para este propósito:

Tabla 5. Kolmogórov-Smirnov.

		Planificación estratégica	Calidad del servicio educativo
N		139	139
Parámetros	Media	88,05	91,52
Z de Kolmogorov Smirnov		,047	,069

Sig. Asintót. (bilateral)	,210	,062
---------------------------	------	------

Se utiliza la prueba paramétrica para distribución normal Rho de Spearman significancia al 0,05. Además, se utiliza la prueba (r), correlación de Pearson (tabla 6).

Tabla 6. Matriz correlación Pearson.

Variable I		
Planificación estratégica		
Variable I	Calidad del servicio educativo	0,75 (*)
Dimensiones	Currículo	0,69 (*)
	Proceso educativo	0,59(*)
	Satisfacción percibida	0,64 (*)

Asimismo, la tabla 7 es empleada para ubicar los resultados según el nivel de correlación obtenido.

Tabla 7. Niveles de correlación.

Coefficiente (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) referenciado en (Medina León et al., 2002)

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

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

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

H_0 : No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.

H_1 : Existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.

La tabla 8 muestra el valor estadístico de la prueba, con resultado $R = 0,70$, y significancia $p = 0,000$; por lo que se cumple que existe relación directa, moderada y significativa entre ambas variables estudiadas.

Tabla 8. Correlación planificación estratégica y servicio educativo.

	Planificación estratégica	Calidad del servicio educativo
Correlación	0,75	
Significancia	0,000	
n	139	

Dado el valor ($r = 0,70$) y el valor de significancia es 0,000, entonces ($p < 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que existe relación directa, alta y significativa entre la planificación estratégica y calidad del servicio educativo.

Hipótesis específica 1

H_0 : No Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el currículo en los estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.

H_1 : Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el currículo en los estudiantes de la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.

En la tabla 9 los resultados obtenidos son $R = 0,72$ y $P = 0,000$ (tabla 9), por lo que existe relación directa, alta y significativa entre la planificación estratégica el currículo. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Existe relación alta y significativa entre planificación estratégica y currículo.

Tabla 9. Correlación entre planificación estratégica y currículo.

	planificación estratégica	currículo
Correlación	0,72	
Significancia	0,000	
n	139	

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y el proceso educativo en los estudiantes de la carrera de derecho.

H_1 : Existe relación significativa entre planificación estratégica y el proceso educativo en los estudiantes de la carrera de derecho.

Los resultados obtenidos son $R = 0,67$ y $P = 0,000$ (tabla 10), por lo que existe relación directa, moderada y significativa entre la planificación estratégica el proceso educativo. De ahí que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. Existe relación buena y significativa entre estratégica y el proceso educativo.

Tabla 10. Correlación entre planificación estratégica y el proceso educativo.

	planificación estratégica	comunicación organizacional
Correlación	0,67	
Significancia	0,000	
n	139	

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe una relación significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la carrera de derecho.

H_1 : Existe relación significativa entre planificación estratégica y la satisfacción percibida en los estudiantes de la carrera de derecho.

Resultó $r = 0,71$ y $p = 0,000$; por lo que existe una relación directa, alta y significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida (tabla 11). De ahí que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Existe relación alta y significativa entre la planificación estratégica y la satisfacción percibida.

Tabla 11. Correlación entre planificación estratégica y satisfacción percibida.

	Planificación estratégica	Satisfacción percibida
Correlación	0,71	
Sig.	0,000	
n	139	

DISCUSIÓN

Los resultados muestran una estrecha relación entre la planificación estratégica y a calidad del servicio educativo,

lo que evidencia que la educación impartida en la carrera de derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador responde a los intereses y necesidades del alumnado, de manera que la educación enseñe a los individuos a conocerse mejor, para identificar sus debilidades y convertirlas en fortalezas.

Sin duda, en la planificación estratégica es primordial considerar las expectativas de los alumnos, de los docentes, de los padres de familia y, en definitiva, de todos los grupos de intereses.

CONCLUSIONES

La calidad educativa es una frase de la que se habla constantemente en las instituciones educativas. La educación, como derecho primordial y esencial para el desarrollo de la convivencia que supone el buen vivir, necesita del análisis de las políticas educativas para un desarrollo sostenible con la preparación y perfeccionamiento de los docentes, apropiados de las herramientas necesarias en contribución a los estándares de calidad y la mejora del proceso educativo.

La sistematización de la calidad educativa es una tarea clave para las instituciones de educación superior y un reto frente el compromiso social de formación profesional e inserción de sus egresados al ámbito laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D., & Aguayo Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55-74
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76.
- Barajas Anaya, C. M., & Orduz Ardila, A. (2020). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revistas de Investigación*, 43(98), 184-208. <http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/8485/5093>
- Bodero, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 4(1), 1-6.
- Cavagnaro, C., & Carvajal, C. (2021). El Liderazgo Transformacional en la Gestión Educativa en la Unidad Educativa República de Francia de Guayaquil. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 132-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897557>
- Coronel Tello, A. E., & Acevedo Rojas, E. S. (2020). Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal. *IGOVERNANZA*, 3(12), 39-57. <http://www.igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/83/127>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://revistas.gnbit.net/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- El Assafiri Ojeda, Y., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Medina Nogueira, D. (2019). Matriz KOVAR: herramienta para la identificación del conocimiento estratégico. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 416-427. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000100416
- Hernández Castro, G., & Fernández Jinesta, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. *Revista nacional de administración*, 9(1), 69-86. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2103/2467>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hidalgo Flores, J. N. (2020). Relación entre la planificación estratégica y la calidad educativa en la unidad educativa del milenio” Lcda. Olga Campoverde Campoverde” del cantón Huaquillas, de la provincia de El Oro, período lectivo: 2020-2021. *Ciencia y Educación-Revista Científica*, 1(10), 18-29. <http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/50/85>
- López Vera, L. S., Demera Zambrano, K. C., Zambrano Romero, M. G., Alcívar Vera, N. M., & Navarrete Solórzano, D. A. (2020). Aplicación de los estándares de calidad y su contribución al modelo de gestión educativa del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 657-684. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1544>

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & González Santoyo, F. (2002). Técnicas de análisis empresariales en la certeza e incertidumbre. Editorial FeGoSa.

Mora Riapira, E. H., Vera Colina, M. A., & Melgarejo Molina, Z. A. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. Estudios gerenciales, 31(134), 79-87.

Organización de Estados Iberoamericanos - OIE. (2010). 2021 Metas educativas. <https://oei.int/publicaciones/metas-educativas-2021-la-educacion-que-queremos-para-la-generacion-de-los-bicentenarios-documento-final>

Orozco, J., Aguagallo, R., Naranjo, M., & Toca, M. (2018). La planificación estratégica en el contexto de la educación superior. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/08/planificacion-estrategica-educacion.html>

Oviedo Rodríguez, M., Medina León, A., & El Assafiri Ojeda, Y. (2018). Procedimiento para la planificación operativa con enfoque de procesos en instituciones de Educación Superior, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 10(5), 379-388. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500379

Pedro Da-Fonseca, J., Hernández Nariño, A., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2014). Relevancia de la planificación estratégica en la gestión pública. Ingeniería industrial, 35(1), 105-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362014000100011&script=sci_arttext&tlng=en

Ricardo, J. E., Peña, R. M., Zumba, G. R., & Fernández, I. I. O. (2018). La Pedagogía como Instrumento de Gestión Social: Nuevos Caminos para la Aplicación de la Neutrosfía a la Pedagogía. Infinite Study.

Romero López, M. R. (2015). Planeación, seguimiento y evaluación de indicadores de calidad educativa: el caso de dos programas en la Universidad Autónoma de Sinaloa/Planning, monitoring and evaluation of educational quality indicators: the case of two programs at the Autonomous. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 5(10), 271-315. <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/114/506>