



Artículo original / Original article

La administración estratégica y la satisfacción estudiantil en la Universidad Privada San Carlos

Strategic management and student satisfaction at Universidad Privada San Carlos

Juan Fernando Pérez-Pérez ¹; Freddy Abel Rivera-Mamani ^{1*}

¹Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 14/10/2022
Aceptado: 23/12/2022
Publicado: 25/01/2023

*Autor de correspondencia: fribera@unamad.edu.pe

Resumen: El artículo se elaboró con el fin de establecer cómo influye la administración estratégica en la satisfacción estudiantil en la Universidad Privada San Carlos. La razón para realizar este estudio fue el de contribuir con la institución universitaria para un mejor funcionamiento institucional. Fue de tipo explicativo, su diseño fue no experimental transversal que acumuló los datos en un tiempo delimitado, se tendió aplicando los instrumentos que son los cuestionarios a los discentes de la universidad. Se contó con una población de 587 discentes y una muestra de 238 estudiantes de la universidad de las escuelas profesionales y de diversos ciclos. Se llegó a la conclusión que la gestión estratégica influye en la satisfacción de los discentes en la Universidad Privada San Carlos demostrándose con un 75.1% en la comprobación de la hipótesis.

Palabras clave: administración; clientes; estrategia; marketing; satisfacción

Abstract: The article was developed in order to establish how strategic management influences student satisfaction at the San Carlos Private University. The reason for carrying out this study was to contribute to the university institution for a better institutional functioning. It was explanatory, its design was non-experimental transversal that accumulated the data in a delimited time, it was tended by applying the instruments that are the questionnaires to the students of the university. There was a population of 587 students and a sample of 238 students from the university of professional schools and of various cycles. It was concluded that strategic management influences the satisfaction of students at the San Carlos Private University, demonstrating with 75.1% in the verification of the hypothesis.

Keywords: administration; clients; marketing; satisfaction; strategy

1. Introducción

La estrategia consiste en las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con que los administradores compiten de manera fructífera, mejoran el desempeño y hacen crecer el negocio (Thompson et al., 2012). Los estrategas son las personas que tienen un gran compromiso con el triunfo o la decepción en una organización (David, 2003). La administración estratégica es la destreza y la sapiencia de expresar y realizar disposiciones multidisciplinares que coadyuven a que una organización logre lo que se proponga (David, 2013). La gestión estratégica es una herramienta importante que se presenta en las empresas nacionales y particulares en todo el mundo. La universidad brinda formación a futuros profesionales en diversas carreras como contabilidad, derecho, enfermería, ingeniería ambiental e ingeniería informática. La investigación elaborada busca la aplicación teórica y las nociones básicas de la administración, encontrando explicaciones a situaciones internas (formulación de la misión y visión) y del entorno (satisfacción de los estudiantes) que afectan a la institución universitaria. Esta investigación es importante porque servirá como base para futuras investigaciones, permitiendo realizar el análisis de estas u otras variables que sean útiles para los establecimientos de educación superior sobre la relación de influencia de la administración estratégica en la satisfacción de los estudiantes.

En la investigación de Gambetta (2019), se concluye que existe relación entre la administración estratégica y la atención de calidad a los asociados de la Cámara de Comercio del Callao en 2018, evidenciándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.556, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Por otro lado, Peña (2019) determinó que existe relación entre la gestión estratégica y la satisfacción del cliente en la empresa Real Plaza Huánuco, alcanzando un 90 % basado en métodos y estrategias que orientan los esfuerzos de los trabajadores hacia la satisfacción del cliente. Salas (2016) concluye que la relación entre la administración estratégica y la satisfacción laboral de los docentes del nivel primario y secundario en el distrito de Santo Tomás, Cutervo, en 2016, es positiva, con 0.332 puntos y una significancia bilateral de 0.001, menor al 5 %.

Echevarría (2018) encontró que la planificación estratégica tiene una correlación positiva muy fuerte de 0.761 con la satisfacción del cliente, demostrando una relación significativa entre ambas variables. Alcántara (2019) concluye que al realizar la prueba de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo que $p = 0.000 < 0.05$ y $r = 0.838$, evidenciando una correlación positiva considerable y muy significativa entre las estrategias competitivas y la satisfacción del cliente. Guevara & Gordillo (2023) confirmaron, mediante el valor de Rho de Spearman ($r = 0.709$), que existe una correlación positiva alta entre las variables de marketing estratégico, rechazándose H_0 y aceptándose H_1 , con un valor de significancia bilateral de $0.001 < 0.05$.

Zavala (2022) concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Plastic Félix E.I.R.L., con un coeficiente de correlación de 0.677, lo que indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. Infante (2021) señala que el nivel de satisfacción del personal administrativo entrevistado es bajo (13 %), mientras que el 57 % menciona estar medianamente satisfecho; estos indicadores se relacionan directamente con los resultados de las correlaciones medidas. Salazar & Suárez (2021) concluyen que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima en 2019, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.490 y una significancia $p = 0.003 < 0.05$.

Tinco (2022) evidenció, mediante análisis estadístico, que la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente en la distribuidora de gas "Lidia" en 2019-2020. García (2021) concluyó que el incremento del alcance en áreas evaluadas, en un 300 %, requirió herramientas más especializadas, ya que el método manual generaba reprocesos, demoras y desgaste del personal. Nina (2020) demostró, con un 95 % de confianza, que la calidad del servicio otorgado por Electro Sur Este de la provincia de Abancay-Apurímac influye directamente en la satisfacción de los usuarios, probado con Chi cuadrado ($p = 0.00$) y un valor calculado de 367.438.

Suárez & Vásquez (2020) concluyen que la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción del cliente de la empresa de calzado “Valles” SAC., con un coeficiente de Pearson de $r = 0.869$ y un valor de significancia calculado de $0.000 < 0.05$. Elasri (2018) indicó que la puntuación media del nivel de satisfacción fue de 7.83 sobre 10, lo que refleja una valoración general positiva de los usuarios. Arrieta (2018) concluye que los procedimientos en la atención al cliente para renovaciones de pólizas tienen puntos críticos que afectan la calidad del servicio, influyendo en la satisfacción de los clientes. Zaldívar & Urrelo (2018) señalan que la gestión de marketing actual es inadecuada en un 52 %, debido a problemas relacionados con la información sobre productos y precios, generando quejas por parte de los clientes.

En función de lo expuesto, el presente artículo tiene como objetivo general determinar cómo influye la administración estratégica en la satisfacción de los estudiantes en la UPSC en Ilave, región de Puno.

2. Materiales y métodos

Ámbito o lugar de estudio

El estudio fue elaborado en las instalaciones de la Universidad Privada San Carlos en su filial de Ilave, región de Puno.

Descripción de métodos

El enfoque utilizado en esta investigación fue el cuantitativo, ya que emplea la recolección de datos para probar hipótesis basándose en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p. 37).

El alcance de la investigación fue explicativo porque busca establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, es decir, está dirigido a responder por la causa de los eventos y fenómenos físicos o sociales (Hernández et al., 2010, p. 125). Es explicativa o causal porque se analizará en qué medida la gerencia estratégica del ámbito laboral incide en la satisfacción de los alumnos de la Universidad Privada San Carlos.

El tipo de investigación fue aplicada o práctica, en la cual el investigador, como consecuencia del estudio, propone que este conocimiento derivado sirva para mejorar la eficacia y eficiencia o dar soluciones concretas a los problemas empresariales (Ávila, 2010, p. 88).

El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad (Vara, 2010, p. 187). Los diseños son planes y estrategias de investigación concebidos para obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación (Vara, 2012, p. 202).

El diseño de investigación fue no experimental transaccional porque se realizó sin la manipulación deliberada de variables y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, recopilando datos en un momento único (Hernández et al., 2010, p. 191).

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares (Bernal, 2010, p. 59). El método aplicado en la investigación fue deductivo, ya que partió de las variables, continuó con las dimensiones y luego los indicadores y los ítems.

En la UPSC filial Ilave, se cuenta con 14 trabajadores administrativos. En cuanto a los docentes, por cada escuela profesional, la distribución es la siguiente: 10 docentes en la Escuela de Contabilidad, 11 en la Escuela de Ingeniería Ambiental, 7 en la Escuela de Derecho y 9 en la Escuela de Enfermería.

Respecto a los alumnos de la Universidad Privada San Carlos en la filial de Ilave, en el semestre 2019-I, los matriculados por cada escuela profesional fueron los siguientes:

Tabla 1. Población y muestra por escuela profesional

Escuela profesional	Población	Muestra
Contabilidad	172	70
Ingeniería ambiental	206	83
Derecho	100	41
Enfermería	109	44
Ingeniería informática	0	0
Total	587	238

Fuente: UPSC-Filial Ilave

3. Resultados y discusión

Se efectuó la demostración de la hipótesis empleando la prueba estadística de Spearman, determinando la correlación entre las variables “Administración estratégica” y “Satisfacción de los estudiantes” en las escuelas profesionales que tiene la Universidad Privada San Carlos en su filial Ilave; siguiendo los siguientes pasos:

La administración estratégica no incide en la satisfacción estudiantil en la Universidad Privada San Carlos. Puno. 2019.

Hipótesis Alternativa; Ha: La administración estratégica incide en la satisfacción estudiantil en la Universidad Privada San Carlos. Puno. 2019.

Nivel de significancia: En caso se compruebe que el grado de significancia bilateral (p-valor) sea menor a ($<0,05$) se aceptará la hipótesis alternativa; si es mayor a ($>0,05$) se aceptará opuestamente la hipótesis nula.

Tabla 2. Correlación Rho de Spearman

		Y	X
Rho de Spearman	Y	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,751**
		N	,000
	X	Coeficiente de correlación	238
		Sig. (bilateral)	,751**
		N	,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia que p-valor, siendo $0.000 < 0,05$; por ende, se admite la hipótesis alterna ya sea: para la prueba estadística de Spearman concluyéndose que hay una correspondencia significativamente elevada de la variable administración estratégica y la satisfacción estudiantil. Lo que significa que la administración estratégica está vinculado fuertemente a la satisfacción estudiantil en las escuelas de la UPSC en la filial Ilave.

Discusión

En la comprobación de la hipótesis general de la investigación realizada en la UPSC en Ilave nos indica como resultado que el p-valor es 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna siendo la relación directa y resulta altamente significativa, es decir, con una mejor gestión estratégica será mejor la satisfacción estudiantil. En la comprobación de la primera hipótesis específica de la investigación realizada en la UPSC en la filial Ilave el p-valor es 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna siendo la relación directa y resulta altamente significativa, es decir, con una mejor formulación de las estrategias será mejor la satisfacción estudiantil. En la comprobación de la segunda hipótesis específica de la investigación realizada en la UPSC en la filial Ilave el p-valor es 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna siendo la relación

es directa y resulta altamente significativa, es decir, con una mejor ejecución de las estrategias será mejor la satisfacción estudiantil. En la comprobación de la tercera hipótesis específica de la investigación realizada en la UPSC en la filial Ilave el p-valor es 0.000, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna siendo en la filial Ilave la relación es directa y resulta altamente significativa, es decir, con una mejor evaluación de las estrategias será mejor la satisfacción estudiantil. Todos estos resultados son válidos puesto que fueron los resultados de la aplicación de los cuestionarios realizados a los estudiantes de la universidad.

Estos resultados se coinciden con la tesis de Gambetta (2019) quien manifiesta que la administración estratégica se relaciona significativamente con la atención de calidad a los asociados de la cámara de comercio del Callao 2018.

Asimismo, se coincide con la investigación de Peña (2018) quien determinó la relación de la gestión estratégica con la satisfacción del cliente de la empresa Real Plaza Huánuco con un porcentaje de 90% en base a utilización de métodos y estrategias orientando los esfuerzos de los trabajadores hacia la satisfacción del cliente.

El hallazgo que se encontró al realizar el artículo es haber encontrado que existe influencia de la administración estratégica en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Privada San Carlos en la filial Ilave.

4. Conclusiones

Después de haber realizado la revisión de los supuestos de las hipótesis tanto general como específicas sobre la administración estratégica y su posible incidencia en la satisfacción de la población estudiantil de la Universidad Privada San Carlos en la Filial Ilave durante el periodo 2019, se llega a la conclusión que se aporta evidencia empírica a favor de la hipótesis de investigación, al establecerse la influencia de la gestión estratégica en la satisfacción estudiantil en las escuelas profesionales de la Universidad Privada San Carlos.

Del mismo modo se corroboró que existe una relación directa entre la formulación de las estrategias (análisis interno y externo y toma de decisiones) en la satisfacción de los estudiantes en las escuelas profesionales de la Universidad Privada San Carlos. Asimismo, se reconoció que existe una relación directa entre la ejecución de las estrategias (Fijación de metas, fijación de políticas y asignación de recursos) en la satisfacción estudiantil en las escuelas profesionales de la Universidad Privada San Carlos. Además, se corroboró que existe una correlación significativa entre la evaluación de las estrategias (Analizar los factores internos y externos, medir el desempeño de la organización, tomar medidas correctivas) en la satisfacción estudiantil de las escuelas profesionales de la Universidad Privada San Carlos.

Se recomienda que en la universidad debe propiciarse una buena relación entre los docentes y trabajadores administrativos con los estudiantes para que de esta manera pueda mejorar la gestión estratégica y la satisfacción estudiantil en la filial Ilave de la UPSC. A los coordinadores de las escuelas profesionales, poner de su parte para que exista empatía con los docentes, trabajadores administrativos y estudiantes; asimismo se recomienda que traten de solucionar cualquier inconveniente que puedan tener los alumnos con la finalidad que los estudiantes puedan sentirse más satisfechos en la Universidad Privada San Carlos.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

P-P, J. F. y R-M, F. A.: conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, escritura (preparación del borrador final), curación de datos.

Referencias bibliográficas

- Alcántara, N. (2019). *Estrategias competitivas y satisfacción del cliente del operador logístico New Transport, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2820>
- Arrieta, J. A. (2018). *Control de calidad post venta y satisfacción de los clientes de seguros CAPESA (correduría de seguros) sucursal Esteli en el año 2017*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/10134/1/2995.pdf>
- Ávila, H. (2010). *Metodología de la investigación aplicada a los negocios*. Perú: Autor.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Echeverría, A. D. (2018). *Planificación estratégica y satisfacción del cliente para la programación diaria en la distribución de una empresa logística, Callao 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38785>
- Elasri, A. (2018). *Estrategias para la fidelización en empresas de servicios y acciones sobre procesos para el cambio organizativo. Aplicaciones en el sector de las instalaciones deportivas en España*. Universitat de Barcelona. Recuperado de <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/122649>
- Gambetta, J. (2019). *La administración estratégica y atención de calidad a los asociados de la cámara de comercio del Callao, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2636>
- García, G. J. (2021). *Mejora del proceso de medición de la satisfacción de los clientes internos en una empresa del sector de las telecomunicaciones desde la gerencia central de capital humano mediante el uso de tecnología para una adecuada gestión de resultados*. Universidad del Pacífico. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3222>
- Guevara, L. A., & Gordillo, M. I. (2023). *Marketing estratégico y satisfacción del cliente de la licorería La Cabaña, Moquegua, 2022*. Universidad José Carlos Mariátegui. Recuperado de <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1812>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Infante, H. E. (2021). *La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16682/Infante_th.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Nina, J. C. (2020). *Estudio de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en Electro Sur Este de la provincia de Abancay - Apurímac*. Escuela de Postgrado Newman. Recuperado de http://repositorio.epneumann.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.12892/140/TRABAJO_DE_INV_MBA_NINA_HANCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, Y. (2019). *La gestión estratégica se relaciona con la satisfacción del cliente en Real Plaza Huánuco 2018*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5219>
- Salas, J. (2020). *Administración estratégica y satisfacción en el trabajo de los docentes del nivel primario y secundario del distrito de Santo Tomás – Cutervo – 2016*. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33350>
- Salazar, F. A., & Suarez, A. Y. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019*. Universidad de Piura. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez, Y. E., & Vásquez, E. I. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados “Valles” SAC del distrito de El Porvenir-Trujillo, 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/7363>
- Thompson, A. A., Gamble, J. E., Peteraf, M. A., & Strickland, A. J. (2012). *Administración estratégica. Teoría y casos*. México: McGraw Hill.
- Tinco, L. E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vara, A. A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de administración, negocios internacionales, recursos humanos y marketing*. Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad de San Martín de Porres.
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad de San Martín de Porres.
- Zaldívar, S. I., & Urrello, J. A. (2018). *Gestión de marketing y satisfacción de los clientes de la empresa Nor Peruana S.A. Tarapoto - 2015*. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/3122>
- Zavala, O. J. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Plastic Félix E.I.R.L., 2021*. Universidad Peruana de las Américas. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2254?show=full>