

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

**GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD DEL
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE
HUANCAVELICA, 2019**

PRESENTADO POR

TANY TANIA CHÁVEZ ESCOBAR

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

ASESOR

Mg. JOSÉ JAVIER FERNANDEZ GUERRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos familiares.

Agradecimiento

A los docentes de la Escuela de Posgrado
de la Universidad Peruana de Ciencias e
Informática.

Índice

	Pág.
Páginas Preliminares	
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Definición del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problema específico	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis de la investigación	17
1.4.1. Hipótesis general	17
1.4.2. Hipótesis específicas	17
1.5. Variables y dimensiones	17
1.6. Justificación de la investigación	19

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	26
2.3. Definición de términos básicos	33

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	36
3.2. Diseño de investigación	36

3.3. Población y muestra de la investigación	37
3.4. Técnicas para la recolección de datos	38
3.4.1. Descripción de los instrumentos	38
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	39
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	39
Capítulo IV	
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	40
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	40
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	51
4.1.3. Prueba de normalidad	51
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación	51
Capítulo V	
5. DISCUSIÓN	
5.1. Discusión de resultados	57
5.2. Conclusiones	59
5.3. Recomendaciones	61
FUENTES DE INFORMACIÓN	62
ANEXOS	65
Anexo 1. Matriz de consistencia	66
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos	67
Anexo 3. Base de datos	70
Anexo 4. Evidencia de similitud	76
Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio	77

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable gestión estratégica.</i>	18
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable satisfacción de los grupos de interés.</i>	18
Tabla 3	<i>Revisión de los conceptos de satisfacción en los usuarios y consumidores.</i>	32
Tabla 4	<i>Estadísticos de confiabilidad.</i>	39
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias de la variable gestión estratégica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	40
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión gestión organizacional, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	42
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión gestión de infraestructura, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	43
Tabla 8	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión gestión académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	44
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los grupos de interés, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	45
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión enseñanza, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	47
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión organización académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	48
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión vida académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	49
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión servicios académicos, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	50
Tabla 14	<i>Relación entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	52
Tabla 15	<i>Niveles de relación .</i>	52
Tabla 16	<i>Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	53
Tabla 17	<i>Relación entre gestión de infraestructura y satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	55

Tabla 18	<i>Relación entre la gestión académica y satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.</i>	56
----------	--	----

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	Resultado de la aplicación de la encuesta piloto	14
<i>Figura 2</i>	Diseño correlacional	37
<i>Figura 3</i>	Gráfica de barras de la variable gestión estratégica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.	41
<i>Figura 4</i>	Gráfica de barras de la dimensión gestión organizacional, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	42
<i>Figura 5</i>	Gráfica de barras de gestión de infraestructura, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	43
<i>Figura 6</i>	Gráfica de barras de gestión académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	45
<i>Figura 7</i>	Gráfica de barras de la variable satisfacción de los grupos de interés, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	46
<i>Figura 8</i>	Gráfica de barras de la dimensión enseñanza, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	47
<i>Figura 9</i>	Gráfica de barras de la dimensión organización académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	48
<i>Figura 10</i>	Gráfica de barras de la dimensión vida académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	49
<i>Figura 11</i>	Gráfica de barras de la dimensión estrategias del apoyo al procesamiento de información, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.	50

Resumen

La gestión estratégica es imprescindible para el logro de los objetivos en cualquier institución y es el pilar fundamental para que los usuarios en este caso los alumnos del instituto se sientan satisfechos con la educación que reciben por lo cual se plantea el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera la gestión estratégica académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?.

Para dar solución al problema se hizo uso del diseño correlacional como parte del paradigma cuantitativo, el estudio se realizó en la ciudad de Huancavelica, la muestra estuvo conformada por los 91 alumnos del instituto. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico rho de Spearman (0.910), considera una relación alta con lo cual podemos concluir que la gestión estratégica tiene relación positiva con la satisfacción de los grupos de interés.

Palabras clave: Gestión estratégica, Satisfacción.

Abstract

The strategic management is essential for the achievement of the objectives in any institution and is the fundamental pillar so that the users in this case the students of the institute feel satisfied with the education they receive, therefore the following research problem arises: How is strategic academic management related to the satisfaction of interest groups in the Technical Career of Accounting of the Higher Public Technological Institute of Huancavelica in 2019?

To solve the problem, correlational design was used as part of the quantitative paradigm, the study was carried out in the city of Huancavelica, the sample was made up of 91 students of the institute. For the hypothesis test, the rho statistic of Spearman (0.910) was used, considering a high relationship with which we can conclude that strategic management has a positive relationship with the satisfaction of interest groups.

Keywords: Strategic management, Satisfaction.

Introducción

Las instituciones de educación superior, han estado bajo presión para revisar su gestión y buscar formas de actuar más eficientes y efectivas. Entre las razones están los cambios constantes en la política educativa, las demandas del sector productivo, las fluctuaciones en la demanda de cursos y las renovadas necesidades y expectativas de los estudiantes.

Esto ha llevado a estas instituciones a buscar una gestión estratégica que les permita definir mejor los objetivos, establecer prioridades, utilizar los recursos de manera más efectiva y, en particular, materializar estrategias. Por lo tanto, uno de los aspectos críticos de la gestión ha sido la práctica de estrategias que permiten a este tipo de organización lograr el rendimiento deseado.

Para determinar la relación entre la gestión estratégica y la satisfacción de los grupos de interés de este trabajo de investigación, se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo 1 describimos el problema, desarrollamos la descripción del problema y formulamos el problema general y los problemas específicos, los objetivos y las hipótesis de trabajo. También presentamos las variables y su operacionalización.

En el Capítulo 2 desarrollamos el marco teórico para las variables, describimos las historias nacionales e internacionales y finalmente definimos los conceptos básicos del estudio.

El capítulo tres presenta la investigación, el diseño, la población y la muestra, así como las técnicas para la recolección y procesamiento de datos.

El capítulo 4 presenta los resultados del estudio con estadísticas descriptivas y conclusiones estadísticas.

El último capítulo presenta la discusión de los resultados del estudio, que termina con los resultados del estudio y las recomendaciones.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El papel desempeñado por los administradores y gerentes en una organización es muy importante, ya que son los principales responsables de generar los mayores beneficios para la organización a través del logro de objetivos y resultados; Por lo tanto, cuando hace ejercicio con calidad, se convierte en el factor más importante porque está directamente relacionado con el éxito y la satisfacción de los grupos de interés de la organización.

Actualmente no hay datos estadísticos sobre la naturaleza de la gestión estratégica y su relación con la satisfacción de las partes interesadas. Por eso, para las bases empíricas, se realizó una encuesta para los estudiantes; Los resultados obtenidos de la encuesta piloto aplicada a los estudiantes en la Carrera de Contabilidad Técnica muestran que el 36.7% considera que la gestión estratégica es

regular, además de agregar alternativas malas y malas. daría 43.3%, entonces las respuestas de gestión estratégica tendrían una mayor proporción que la anterior, mientras se concluye que los estudiantes consideran que no existe una gestión estratégica adecuada en la carrera técnica de contabilidad y, por lo tanto, no proporciona satisfacción con las partes interesadas, incluidos los estudiantes.

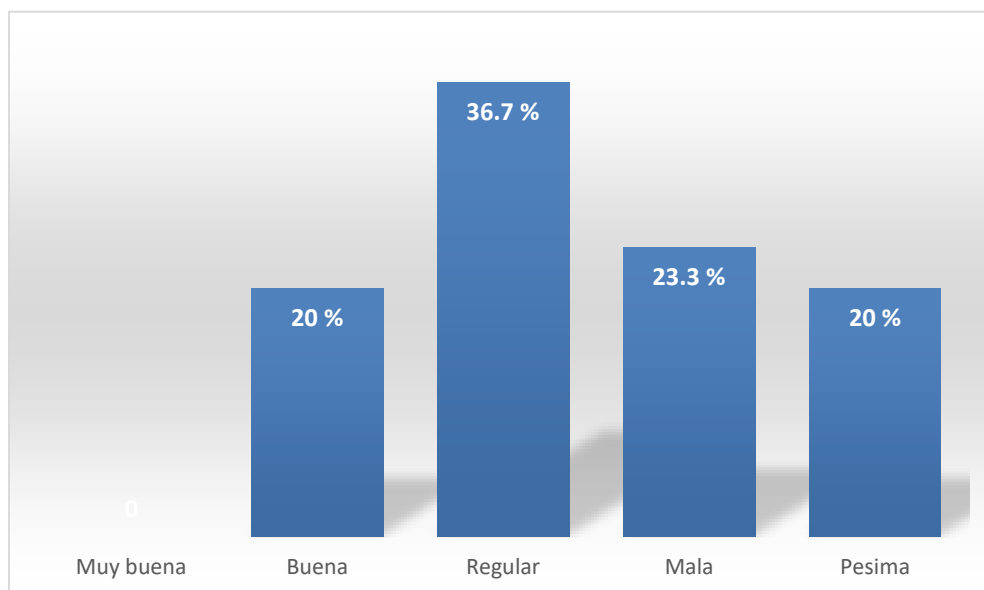


Figura 1. Resultado de la aplicación de la encuesta piloto

Ahora, con respecto a la satisfacción, existe una amplia variedad de conceptos. Con el tiempo, se volvieron más calificados a medida que avanzaba la investigación. Así, en la década de 1970, aumentó el interés en el estudio de la satisfacción, llegando así a la publicación de más de 500 encuestas. Sin embargo, en los últimos años, el objetivo principal de satisfacción del edificio ha variado, centrándose en la determinación de las variables involucradas en el proceso de su formación, en los años 80, también se analizan las consecuencias de su tratamiento según Moliner. Berenguer y Gil (2001), citado en (Morales Sánchez y Hernández Mendo, 2004).

Según Westbrook y Oliver (1991), citados en (Morales Sánchez y Hernández Mendo, 2004), mencionan que las primeras encuestas realizadas sobre la satisfacción del consumidor se basaron en la realización de una evaluación cognitiva, en la que aspectos tales como; atributos del producto, confirmación de expectativas y juicios de preocupación entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto.

Al no tener una medición exacta de cómo se relacionan ambas variables es necesario identificarla por lo cual se propone los siguientes problemas de investigación.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión estratégica académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?
2. ¿De qué manera la gestión de infraestructura se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?

3. ¿De qué manera la gestión académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer de qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019.
2. Determinar de qué manera la gestión de infraestructura se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019.
3. Determinar de qué manera la gestión académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

La gestión estratégica tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés de la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

1. La gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.
2. La gestión de infraestructura tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.
3. La gestión académica tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

1.5. Variables y dimensiones

Variable independiente: (X) **Gestión estratégica**

1. Gestión administrativa
2. Gestión de infraestructura
3. Gestión académica

Variable dependiente: (Y) **Satisfacción de los grupos de interés**

1. Enseñanza
2. Organización académica
3. Vida académica
4. Servicios académicos

1.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable gestión estratégica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Ética institucional • Gestión de calidad 	1-7	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Inadecuado
Gestión de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Infraestructura 	8-9		Regular
Gestión académica	<ul style="list-style-type: none"> • Docencia • Investigación • Vinculación 	10-19		Adecuado

Tabla 2
Operacionalización de la variable satisfacción de los grupos de interés

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la materia • Liderazgo • Trabajo en equipo 	20-24	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Inadecuado
Organización académica	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Contenidos • Actividades • Seguridad 	25-29		Regular
Vida académica	<ul style="list-style-type: none"> • Programación • Evaluaciones • Atención • Orientación 	30-33		Adecuado
Servicios académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción • Aulas • capacitación 	34-36		

1.6. Justificación de la investigación

La presente investigación contribuirá con el desarrollo teórico de la gestión estratégica y satisfacción de los grupos de interés, la cual será aplicada a la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica.

Realizar el análisis de los principios de la Gestión en la presente investigación, contribuirá para que quienes conforman la plana directiva de la Carrera Técnica de Contabilidad tengan, visión clave de los niveles de satisfacción actual y los componentes necesarios para realizar una gestión y que toda la familia de dicha carrera sea parte del aseguramiento y la mejora de la calidad desarrollando así una cultura, en tanto esto permita lograr la satisfacción plena de los grupos de interés.

Por encontrarnos en una sociedad en donde el conocimiento es la base del desarrollo, las instituciones educativas que se dedican a la formación profesional deben estar a la vanguardia de la calidad con que realizan la gestión y por ende los procesos deben ser llevados con eficacia y efectividad, así mismo, también es importante que los directivos asuman la responsabilidad de la mejora continua en su institución, pues la presente investigación contribuirá a brindar los lineamientos correspondientes para una gestión estratégica, eficaz y efectiva en la Carrera Técnica de Contabilidad y que el resultado de esta sea formar profesionales con una formación integral.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

Romaña (2017). *Gestión estratégica y la formación integral en el Instituto Superior Tecnológico Público “Pedro P. Díaz” Arequipa 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

“Presenta el objetivo general; la relación que existe entre la gestión estratégica y la formación integral, teniendo en cuenta que la gestión estratégica está relacionada con procesos que son importantes en la función de gestionar los recursos humanos y se dispone para obtener objetivos y logros institucionales; la formación integral está referida al logro de competencias y lograr la evolución del ser humano en un sentido profesional. El método corresponde a un diseño correlacional de tipo transversal, no experimental, la población estuvo conformada por 100 docentes de las 9 carreras

profesionales del Instituto Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz, considerada como muestra no probabilística, la técnica aplicada fue la encuesta con su instrumento cuestionario. Los resultados que se obtuvieron en gestión estratégica según sus dimensiones de planificación del programa de estudios, gestión del perfil de egreso y el aseguramiento de la calidad, están en niveles de no logrado, es decir ausencia o presencia de escasas evidencias de desarrollo de los estándares, con el 71% acumulado; la formación integral y sus dimensiones; proceso de enseñanza aprendizaje, gestión de los docentes, seguimiento a estudiantes, investigación aplicada al desarrollo tecnológico e innovación, y la responsabilidad social, están niveles de no logrado, detectando ausencia o presencia de escasas evidencias de desarrollo de los estándares con el 77% acumulado. Se concluye que la gestión estratégica está relacionada significativamente en la formación integral. Existiendo un grado de correlación de 0.707 de Rho Spearman”.

Sosa (2016). *Gestión institucional y gestión pedagógica en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Teodoro Peñaloza Chupaca – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

“La investigación obedece al enfoque cuantitativo, donde se aplicó como método general el científico y como específico el descriptivo, el estadístico y el hipotético deductivo, el tipo de estudio realizado fue la investigación aplicada, con un diseño descriptivo correlacional. El muestreo utilizado fue el censal, y la muestra estuvo conformado por 47 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de encuesta para medir las variables de gestión institucional y gestión pedagógica; las cuales fueron validadas por juicio de experto y un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, los resultados obtenidos fueron procesados a través del programa Excel, para la

presentación de cuadros, gráficos y tablas estadísticas. Finalmente se concluye con un nivel de significancia del 5%, que existe una relación directa fuerte ($\rho=0,961$) y significativa ($t=23,34$) entre la gestión institucional y la gestión pedagógica en los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Teodoro Peñaloza de Chupaca en el 2015, es decir a una mejor gestión institucional también le corresponde una mejor gestión pedagógica”.

Rivera (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los estudiantes del Instituto Prime, de la Provincia de Huancayo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana los Andes.

“La hipótesis fue que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Fue un estudio de nivel correlacional de tipo básico, el diseño fue no experimental y de corte transversal el instrumento utilizado fue la encuesta la que se aplicó a una muestra de 80 estudiantes del Instituto Prime. Los resultados demostraron que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los estudiantes del Instituto Prime de la provincia de Huancayo, 2017. ($\rho= 0.632$, $p= 0.48 < 0.05$). Donde la mayoría de encuestados opina que la calidad de servicio es buena (72.5%) y que se encuentran medianamente satisfechos (97.5%)”.

Huaman (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción académica en el instituto superior tecnológico público "Gilda Liliana Ballivián Rosado 2013*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.

“El propósito del presente trabajo de investigación está orientado en explicar la relación entre la Gestión Administrativa y el nivel de Satisfacción académica en los estudiantes del Instituto Superior tecnológico Gilda Ballivian Rosado en el

distrito de San Juan de Miraflores en el año 2012. Consistió en una investigación básica de diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, se emplearon dos cuestionarios para recolectar las percepciones sobre las variables Gestión Administrativa y satisfacción académica. La validez de los instrumentos fue establecida por el método de jueces y su confiabilidad mediante Alfa de Crombach, la muestra de estudio está conformada por 247 estudiantes del III el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple. Las conclusiones indican que existe relación significativa de la Gestión Administrativa con el nivel de Satisfacción académica en los estudiantes de Maestría, esto a razón del valor Chi cuadrado 50,362 con 4 grados de libertad y una significancia de ,000 Asimismo, la prueba de correlación de Spearman indico un valor de 0,879 con una significancia de ,000”.

Antecedentes internacionales

Rivera (2014). *Evaluación de indicadores de calidad de la satisfacción de los grados de educación de la facultad de educación y humanidades de Melilla a través del análisis de contenido*. (Artículo científico). España.

“Este trabajo se centra en la evaluación de la calidad a través de la satisfacción de la formación del alumnado de educación de Melilla, el método a utilizar será el análisis de contenido por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción, de instrumentos ya existentes, y con los que actualmente se realizan las evaluaciones de los grados, en la Universidad de Granada, realizando un análisis exhaustivo del sistema de indicadores propuesto por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y del Vicerrectorado de Garantía de la Calidad de la Universidad de Granada, y, por otro lado, estableciendo

comparativas de los criterios de análisis de los indicadores de calidad en varias universidades tanto nacionales como internacionales. Tras el análisis realizado podemos concluir que, de forma general, los indicadores a evaluar no se basan en evidencias de satisfacción de los usuarios, basándonos en el documento sobre la evaluación de la Calidad docente universitaria, y, en función del análisis de contenido, podemos proponer una serie de indicadores que permitan evaluar la calidad de la Formación de los Grados de Educación de forma externa, intentando mejorar los criterios de eficacia y eficiencia”.

Riascos (2011). *La gestión estratégica integral*. (Artículo científico). Colombia.

“Cuando se va a iniciar un proceso de direccionamiento estratégico es importante analizar algunos modelos o enfoques, que le permitan a la organización, en cabeza de su director o gerente, orientarse hacia cuál camino seguir para motivar al personal, hacer la correspondiente planeación, lograr que en el día a día se desarrolle lo planeado y, finalmente, verificar que se logren los resultados esperados para conseguir los objetivos organizacionales. Existen modelos muy buenos, propuestos por excelentes autores y organizaciones como la Corporación Calidad, que pueden facilitar este proceso y de cuyos valiosos aportes se ha nutrido el modelo de la Gestión Estratégica Integral. Podría decirse que este nuevo paradigma está soportado sobre los hombros de gigantes de la estrategia empresarial”.

Ortega (2015), *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. (Artículo científico). España.

“El objetivo genérico del trabajo fue contribuir al debate sobre la evaluación del desempeño de las universidades. Más concretamente, al de la evaluación de la calidad de la educación superior desarrollada por estas desde una perspectiva multidimensional, que tuviera en cuenta el conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones de educación superior, en base a sus tres principales misiones: docencia, investigación y esa “tercera misión”, de carácter transversal, relacionada con conceptos como los de innovación y transferencia de conocimiento”.

Surdez y Sandoval (2015). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. (Artículo científico). Colombia.

“Valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. El objetivo de este trabajo es identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante. El método de estudio es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad a través de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,840 y validez con un análisis factorial confirmatorio a través del programa spss-amos. El estudio permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su

desarrollo personal. Así mismo, especifica diferencias de satisfacción estadísticamente significativas entre grupos de edad, campus al que pertenece el estudiante, programas de estudio y estado civil”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión estratégica

Vivimos en una época en que la premisa que nos obliga a ver la realidad de una manera menos parcial y que nos obliga a vincular sistemáticamente incluso los rincones más complejos y ocultos de los espacios que queremos entender ha renacido.

La revolución analítica impuesta por la crisis actual nos ha enseñado que tratar de aislar empíricamente los fenómenos para comprenderlos como una parte aislada del todo no nos lleva a aclarar su razón. Pero también nos ha dado lecciones difíciles cuando queremos generalizar todo en busca de una ciencia universal determinista que abarque el todo, de una manera única y multidimensional. Sin embargo, escapar de las “grandes filosofías” no es fácil; e incluso, diríamos, ni deseable ni posible. Hoy, más que nunca, la necesidad de encontrar formas de integración para responder con dignidad al cambio sin que la realidad nos supere es una tarea apremiante.

“En el caso de la administración pública y privada, existe un enfoque que ha comenzado a ganar fuerza como parte del esfuerzo por construir categorías integradoras que impliquen respuestas alternativas a la comprensión de fenómenos que van desde la esfera económica privada a la esfera de la economía privada. Intervención estatal y políticas públicas: la gestión estratégica. Esta línea analítica busca, primero, dar un cuerpo más consciente y elaborado a las acciones realizadas, desde cualquier marco teórico, el

entorno es una expresión clara de las dificultades que debe enfrentar la voluntad de los hombres para obtener lo que desean, los altos niveles de complejidad creados por la intervención del hombre en la naturaleza lo obligan a desarrollar formas cada vez más integrales de pensar y actuar. Las respuestas fueron múltiples” (Arellano, 2004).

Entonces podemos definir la gestión estratégica como “El arte y/o la ciencia de anticipar el cambio y gestionarlo participativamente para desarrollar estrategias duraderas que aseguren el futuro”. (Betancourt, 2006).

La estrategia también se logra sobre la base de tácticas con procedimientos. Entonces podemos decir que la gestión estratégica se refiere a la provisión de actividades que realiza una organización para contrarrestar las circunstancias que rodean la competencia. combinar adecuadamente sus fortalezas con las necesidades de los clientes y lograr un desarrollo de capital humano sobresaliente asegurando así el posicionamiento y la supervivencia de las organizaciones.

Es un proceso de gestión global de toma de decisiones sistemática y continua que modela la efectividad y el futuro de la organización con la implementación estratégica de políticas y objetivos institucionales que apoyan el cumplimiento de la visión y misión estratégica de las organizaciones.

Estrategia

En la antigua Grecia, la palabra estrategias significaba el arte del general, el juez, el comandante y según varios autores, es la base de la palabra estrategia. La Estrategia se desarrolló en la historia de la humanidad en la base militar, incorporándose en el entorno empresarial después de la Segunda Guerra Mundial y en el entorno educativo, especialmente en Perú, solo desde principios de los 80 y, especialmente después de los 90, cuando comenzó la dificultad de administrar los centros de

educación superior, es principalmente un reflejo de la dificultad de administrar cualquier organización. Quienes lo ejecutan, basados en teorías y modelos de gestión, desconocen que la empresa en sí misma no es un equilibrio sino un desequilibrio. No es estabilidad, sino inestabilidad. No es armonía, sino conflicto. No es simplicidad sino complejidad. Por supuesto, si hay problemas para comprender estos problemas en las empresas, habrá problemas al aplicar los preceptos comerciales en la educación superior.

“Después de todo cualquier organización puede caracterizarse como tal porque las personas son complejas. Y tanto las empresas como los centros de educación superior están formadas por personas, dirigidas por personas. Lo que quizás hace que sea diferente es que las complejidades parecen más evidentes en la educación superior” (Schlickmann y Melo, 2011).

Pensamiento estratégico

“Los gerentes necesitan cada vez más tener conocimiento y claridad del pensamiento estratégico para manejar dificultades y complejidades. Y, tan importante como la estrategia utilizada por la empresa, es comprender cómo se produce el proceso de gestión estratégica en las empresas” (Mintzberg y Quinn, 2001).

Sin comprender cómo funciona el proceso de gestión estratégica, uno es vulnerable a los factores internos y externos que afectan directamente el proceso de gestión. Según Zaccarelli (2005, p. 205), “la estrategia está directamente relacionada con la ventaja competitiva, lo que permite ubicar el punto más vulnerable y protegerlo, conociendo las habilidades necesarias para el juego de la competencia”.

Está claro que las instituciones de educación superior están experimentando una nueva realidad a través de los avances tecnológicos y adoptando una nueva visión de la necesidad real de usar y mejorar los modelos de gestión para que puedan

alcanzar sus objetivos. Según Costa (2004, p. 54), la gestión estratégica se puede describir como “el proceso sistemático, planificado, gestionado, ejecutado y supervisado bajo el liderazgo de la alta dirección de la organización, destinado a involucrar y comprometer a todos los interesados, directa e indirectamente para lograr los objetivos propuestos”.

Con una gestión estratégica clara, es más fácil garantizar el desarrollo, la continuidad y mantener la INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR sólida, con una revisión constante de las estrategias, para que puedan anticipar algunos cambios causados por los nuevos escenarios externos. Almeida (2006, p.23), destaca:

“Se presenta como un elemento crucial para el diseño de escenarios futuros en la educación superior y abre espacio para una nueva arena que emerge de un conjunto de diferentes tipos de instituciones con miras a ocupar las ventanas. Oportunidades abiertas como resultado de la legalización de las instituciones de educación superior con fines de lucro, con el objetivo de satisfacer la demanda del mercado. La competencia entre las Instituciones de Educación Superior comunitarias y privadas es un gran desafío para sobrevivir, ya que se sabe que las Instituciones de Educación Superior tienen características específicas. Mientras que los de la comunidad a menudo son elegidos en su naturaleza legal para tomar alguna acción, los privados muestran grandes beneficios a los estudiantes nuevos y potenciales y, por lo tanto, los capturan, a menudo por tarifas de matrícula atractivas, clases en menos días de la semana, entre otros”.

Cunha (2011, p. 69) considera que: “Los desafíos que enfrenta la gestión universitaria van más allá del hecho de que tienen que mantenerse al día con los cambios e innovaciones del mundo globalizado. Su lógica se basa en la estrategia de

las empresas y el estado en torno al conocimiento y las políticas del gobierno en la defensa de los intereses de la sociedad o incluso del capital”.

Gestión estratégica en la educación superior

El crecimiento de la institución en la cantidad de cursos y servicios prestados ante la demanda; Crecimiento institucional, con muchos profesionales provenientes de diferentes lugares y con formaciones adversas de lo que la institución tuvo cuidado de ofrecer.

“Las crecientes demandas de los organismos estatales realicen funciones sociales; Las dificultades cada vez mayores en la provisión de ingresos por parte del gobierno estatal para el mantenimiento de actividades institucionales; La sensibilidad de muchos actores de diversos segmentos institucionales (docentes, personal técnico-administrativo, estudiantes, líderes), que deben conocer los escenarios de globalización que se han mostrado en el horizonte” (Hanssem, 2001, p. 285).

Las instituciones de educación superior deben estar preparadas para enfrentar futuras adversidades, remodelar sus cambios estructurales, personales y temporales, preservar su esencia e integrarse con el contexto actual de desarrollo. Por lo tanto, la importancia de que todos conozcan y participen en los procesos de gestión de IES. Para que la gestión estratégica sea efectiva, debe ser descentralizada, transparente, orientada a las personas y los resultados, alerta a las innovaciones y consciente de la sociedad.

2.2.2. Satisfacción de los grupos de interés

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, la

importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. Si alguna duda se albergara sobre este hecho, para disiparla bastaría con recordar los nombres de Freud, James y Winstbagger, luego de Rogers y Maslow y, más recientemente, la teoría de las emociones intelectuales, o de la programación neurolingüística.

La satisfacción existe una amplia variedad de conceptos, con el pasar del tiempo esto se ha ido matizando, a medida que se han estado realizando investigaciones. Es así que por los años 70 se incrementó el interés por el estudio de la satisfacción, llegando así a la publicación de más de 500 investigaciones. Sin embargo en los últimos años el objetivo principal de la construcción de satisfacción ha variado, centrándose el interés en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento según Moliner, Berenguer y Gil (2001), citado en (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004).

Según Westbrook y Oliver (1991), citado en (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004), mencionan que las primeras investigaciones que se realizaron en relación a la satisfacción del consumidor, estaban basadas en la realización de una evaluación cognitiva, donde se valoraba los aspectos tales como; los atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto.

Es entonces que se hace necesario realizar una revisión de los distintos conceptos ordenados cronológicamente, que están en la siguiente tabla:

Tabla 3
Revisión de los conceptos de satisfacción en los usuarios y consumidores.

Autores	Definición	Criterio	Objeto	Fase
Howard y Sheth (1969)	Considera que es el estado cognitivo que deriva de la adecuación o puede ser inadecuación de la recompensa recibida en relación a la inversión realizada.	Estado cognitivo	Adecuación o inadecuación de la recompensa a la inversión	Después del consumo
Hunt (1977)	Se refiere a la evaluación que hace el análisis de que si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba	Evaluación de una experiencia	Análisis si la experiencia alcanza o no a satisfacer las expectativas	Durante el consumo
Oliver (1980-1981)	Considera como un estado psicológico final, que resulta cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos a la experiencia de consumo.	Evaluación del estado psicológico final y respuesta emocional de las expectativas.	Discrepancia entre las expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido.	Durante la compra y/o consumo
Cadoble, Woodruff y Jenkins (1987)	Se refiere a la sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso	Sensación causada por la evaluación	Experiencia de uso	Después del consumo
Oliver (196)	Se refiere al juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.	Respuesta evaluativa del nivel de realización	Producto o servicio	Durante el consumo

Fuente: (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004)

En ese mismo orden de ideas, respecto de la satisfacción de los grupos de interés, según Poisz y Van Grumbkow (1988), citado en (De Burgos Jiménez, Plaza Ubeda, & Magán Díaz, 2007), considera que la satisfacción es el resultado o la evaluación que se hace entre lo observado y los deseado. Sin embargo los autores Parker y Mathews (2001), citado en (De Burgos Jiménez, Plaza Ubeda, & Magán Díaz, 2007), refieren que la satisfacción tomado desde un punto de vista psicológico, es el agrado de la experiencia de distintas actividades y complacencias, de forma que la satisfacción es tomada como una recompensa o castigo que se asocia a una actuación anterior. Es entonces que al aplicar este concepto a los Grupos de Interés se da la implicancia del agrado que perciben los grupos de interés, sobre el comportamiento que se espera de la empresa y las actuaciones anteriores.

Es así que las cuestiones a resolver serán las siguientes;

Realizar la identificación de que elementos forman parte o están relacionados para lograr la satisfacción de los Grupos de interés con la empresa.

Analizar el efecto que la integración de los grupos de interés, pudiera tener en la satisfacción de los mismos.

El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es una pregunta compleja. Al respecto cabe decir que si bien, tradicionalmente, la psicología vinculó la satisfacción con una definición restringida del comportamiento, los más recientes estudios usan definiciones de mayor alcance.

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción “la acción de satisfacer, gusto, placer, realización del deseo o gusto, razón o acción con que se responde enteramente a una queja (Encarta 97, citado por Zas). También significa “Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar, gustar, agradar a una persona algo o alguien, aquietarse o persuadirse con una razón eficaz, estar conforme uno con algo o alguien” (Encarta 97, citado por Zas).

2.3. Definición de términos básicos

Alta Dirección: “Es la Persona o el grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización”.

Cliente: “Es la Persona u organización que puede recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella, en donde puede ser un consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador”.

Gestión: “Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. La gestión puede incluir el establecimiento de políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”.

Eficiencia: “Se refiere a la capacidad de producir lo máximo en un tiempo mínimo, es decir a la relación resultados-insumos e implica un mayor o mejor producto con menos recursos”.

Eficacia: “Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados, la eficacia hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores”.

Objetivo: “Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad, el objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación”.

Satisfacción del cliente: “Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio, la lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento”.

Estrategia: “Son acciones que deben de realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad del trabajo”.

Producto: “Un producto es un bien y/o servicio que ofrece una empresa con el objeto de satisfacer las necesidades de los agentes económicos, es decir, los consumidores. El producto no solamente es un objeto con unas características físicas, sino que engloba una combinación de atributos tangible”.

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica según Sierra (2001), porque “tiene como finalidad el mejor conocimiento de los fenómenos sociales”. A través de la presente investigación se busca determinar la relación de la gestión estratégica académica con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación utiliza un diseño no experimental, de corte transversal causal (Hernández et al.; 2014). “Es no experimental porque solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, es transversal porque se toman datos en un punto en el tiempo y causal porque para este caso solo describen

relaciones de causalidad entre las dimensiones de la gestión estratégica académica y satisfacción de los grupos de interés”.

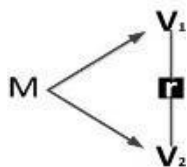


Figura 2. Diseño correlacional

V1: Variable 1

V2: Variable 2

M: Muestra

3.3. Población y muestra de la investigación

Población

Según (Tamayo, 2012) define población como la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Para el presente trabajo de investigación se tomó la base de datos del total de personas de la Carrera Técnica de Contabilidad.

Estudiantes: 120

Muestreo

$$\frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

Donde

$N = 120$ (tamaño de población)

$p = 0.50$

$q = 0.50$

$Z = 1.96$ (para el nivel de confianza del 95%)

$e = 0.0025$ (error de estimación)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50(1 - 0.50)120}{0.0025^2 \times (120 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(1 - 0.50)} = 91$$

$n = 91$

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Para recabar información se utilizará las siguientes técnicas, previa elaboración y evaluación: Encuesta y Análisis de Documentos.

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Encuesta: “Se aplicará una encuesta a la población en estudio, a fin de levantar información consistente sobre el comportamiento de las variables objeto de estudio”.

Análisis de documentos: “A través de esta técnica se analizará fuentes de primera mano, y se levantará información de los documentos, registros, hojas de trabajo, reportes periódicos y otros documentos, relevantes al tema de investigación”.

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez se realizó con el estadístico Alpha de Cronbach

Tabla 4
Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión estratégica	0.914
Satisfacción de los grupos de interés	0.905

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Para efectuar el procesamiento y análisis de datos se seguirán los pasos: “Obtener la información de la población o muestra objeto de la investigación luego definir las variables o los criterios para ordenar los datos obtenidos del trabajo de campo, para definir las herramientas estadísticas y el programa de cómputo que va a utilizarse en el procesamiento de datos y realizar el procesamiento de datos a través de los programas MS Excel 2016 y SPSS 24”.

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Variable gestión estratégica

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable gestión estratégica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	10	10.99	10.99	10.99
	Regular	59	64.84	64.84	75.82
	Adecuado	22	24.18	24.18	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

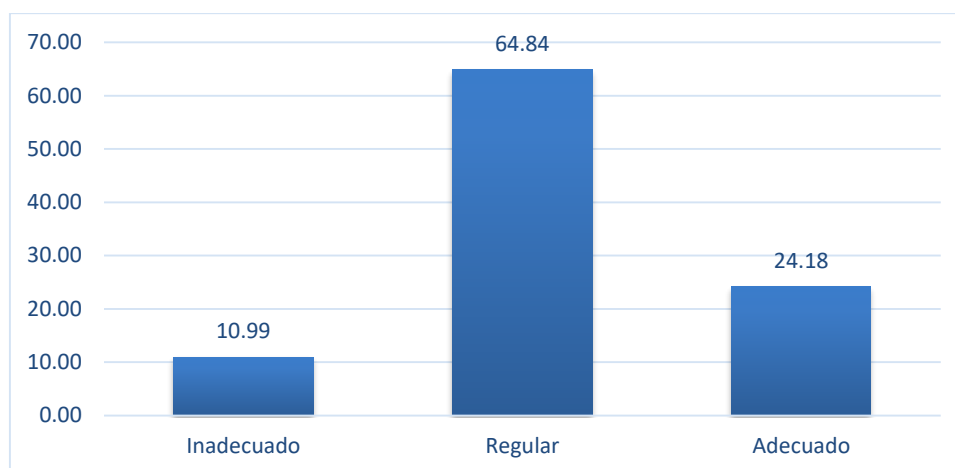


Figura 3. Gráfica de barras de la variable gestión estratégica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 3 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (64.81%), posteriormente encontramos el nivel adecuado (24.18%), luego encontramos el nivel inadecuado (10.99%) esto demuestra que la institución no realiza de manera adecuada la gestión estratégica.

Dimensión gestión organizacional

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión gestión organizacional, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	11	12.09	12.09	12.09
	Regular	53	58.24	58.24	70.33
	Adecuado	27	29.67	29.67	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

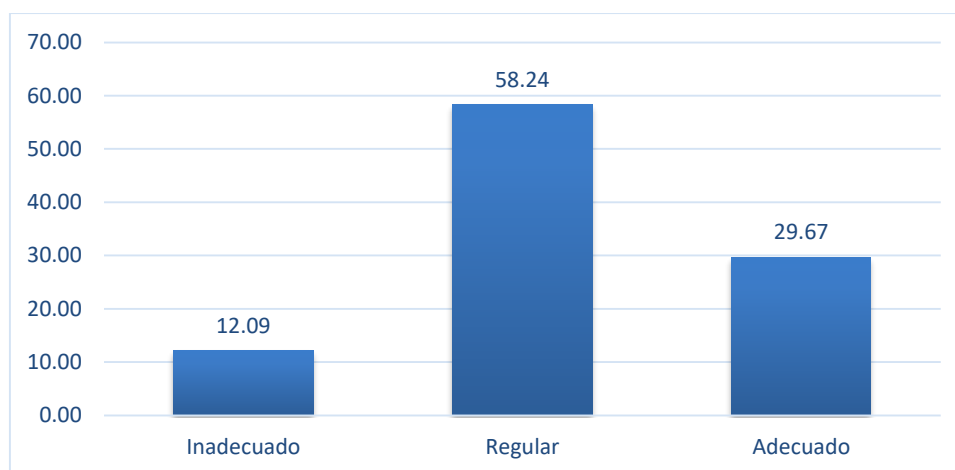


Figura 4. Gráfica de barras de la dimensión gestión organizacional, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 4 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (58.24%),

posteriormente encontramos el nivel adecuado (29.67%), luego encontramos el nivel inadecuado (12.09%) esto demuestra que los alumnos no tienen herramientas adecuadas ni asesoramiento idóneo al momento de adquirir información adecuada para sus trabajos y el aprendizaje dentro de la instituto.

Dimensión gestión de infraestructura

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión gestión de infraestructura, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	16	17.58	17.58	17.58
	Regular	56	61.54	61.54	79.12
	Adecuado	19	20.88	20.88	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

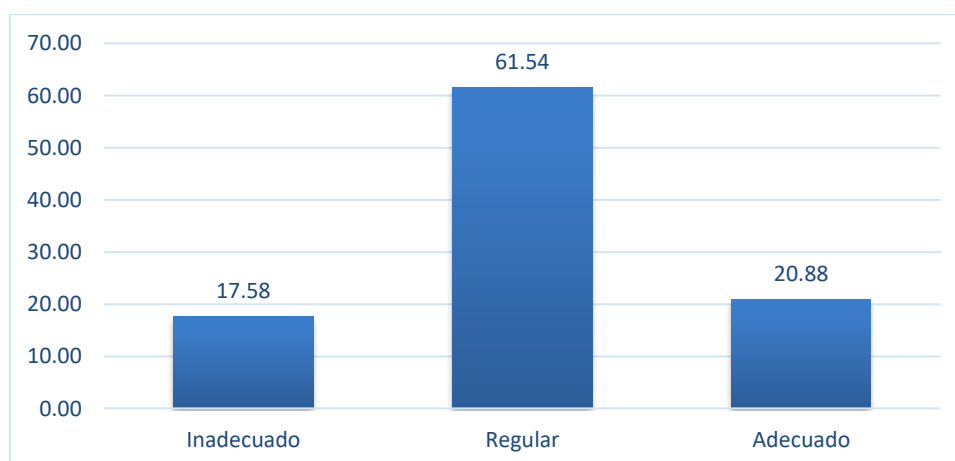


Figura 5. Gráfica de barras de gestión de infraestructura, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 5 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (61.54%), posteriormente encontramos el nivel adecuado (20.88%), luego encontramos el nivel inadecuado (17.58%) esto demuestra que los alumnos del instituto tienen problemas con la infraestructura para sus estudios.

Dimensión gestión académica

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión gestión académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	16	17.58	17.58	17.58
	Regular	56	61.54	61.54	79.12
	Adecuado	19	20.88	20.88	100.00
	<hr/> Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

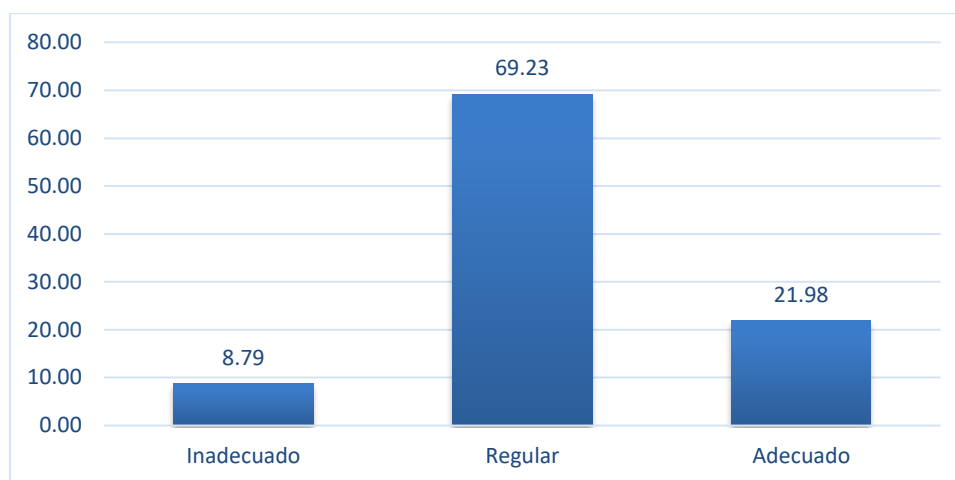


Figura 6. Gráfica de barras de gestión académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 6 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (69.23%), posteriormente encontramos el nivel adecuado (21.98%), luego encontramos el nivel inadecuado (8.79%) esto demuestra que la institución tiene que mejorar su gestión académica.

Variable satisfacción de los grupos de interés

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los grupos de interés, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	21	23.08	23.08	23.08
	Regular	58	63.74	63.74	86.81
	Adecuado	12	13.19	13.19	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

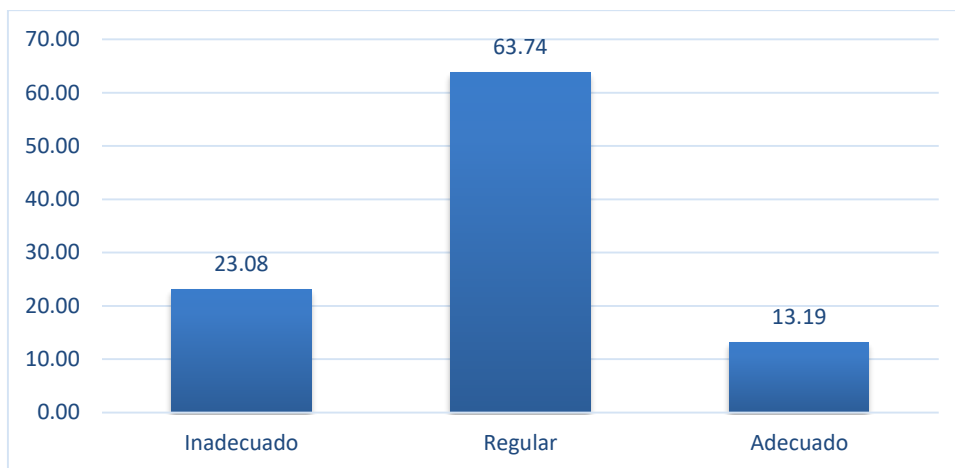


Figura 7. Gráfica de barras de la variable satisfacción de los grupos de interés, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 7 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (63.74%), posteriormente encontramos el nivel inadecuado (23.08%), luego encontramos el nivel adecuado (13.19%) esto demuestra que se tiene que mejorar la satisfacción de los grupos de interés dentro del instituto.

Dimensión enseñanza

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión enseñanza, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	9	9.89	9.89	9.89
	Regular	62	68.13	68.13	78.02
	Adecuado	20	21.98	21.98	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

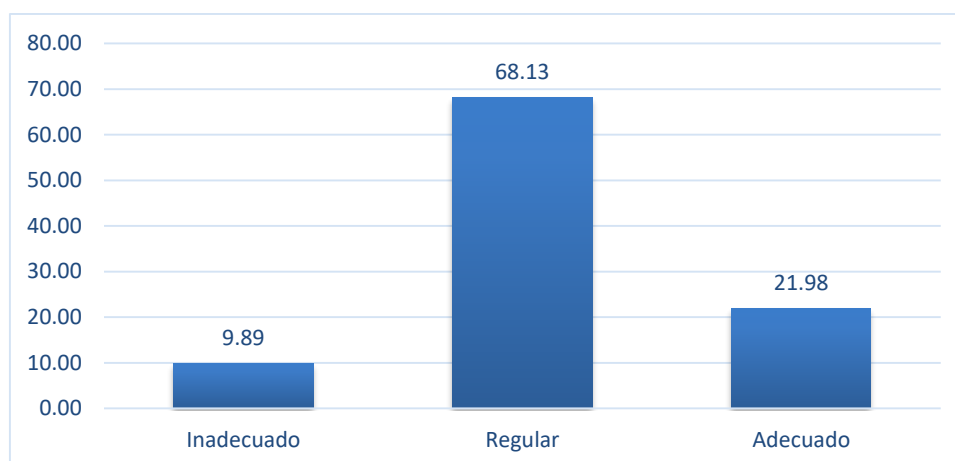


Figura 8. Gráfica de barras de la dimensión enseñanza, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 8 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (68.13%), posteriormente encontramos el nivel adecuado (21.98%), luego encontramos el nivel inadecuado (9.89%) los resultados indican que el instituto debe mejorar la calidad de enseñanza a los alumnos.

Organización académica

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión organización académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	34	37.36	37.36	37.36
	Regular	43	47.25	47.25	84.62
	Adecuado	14	15.38	15.38	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

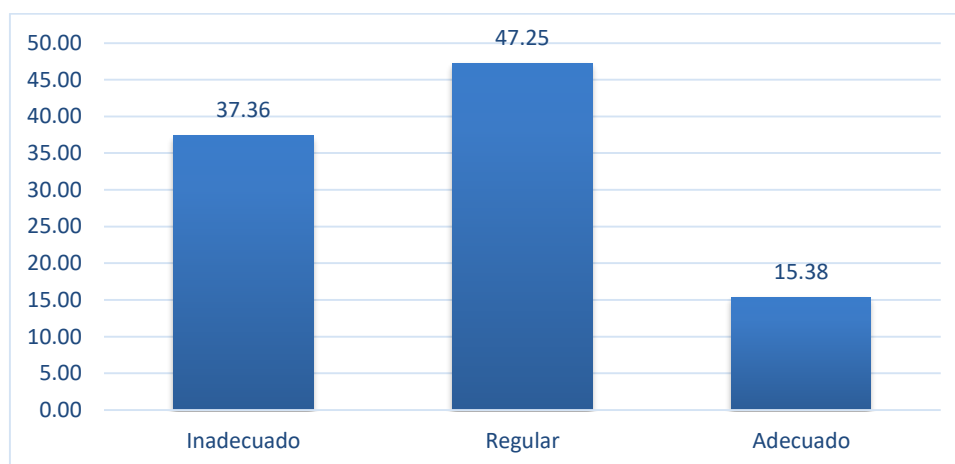


Figura 9. Gráfica de barras de la dimensión organización académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 9 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de

investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (47.25%), posteriormente encontramos el nivel inadecuado (37.36%), luego encontramos el nivel adecuado (15.38%) esto demuestra que la organización académica del instituto debe mejorar.

Dimensión Vida Académica

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión vida académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	40	43.96	43.96	43.96
	Regular	38	41.76	41.76	85.71
	Adecuado	13	14.29	14.29	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

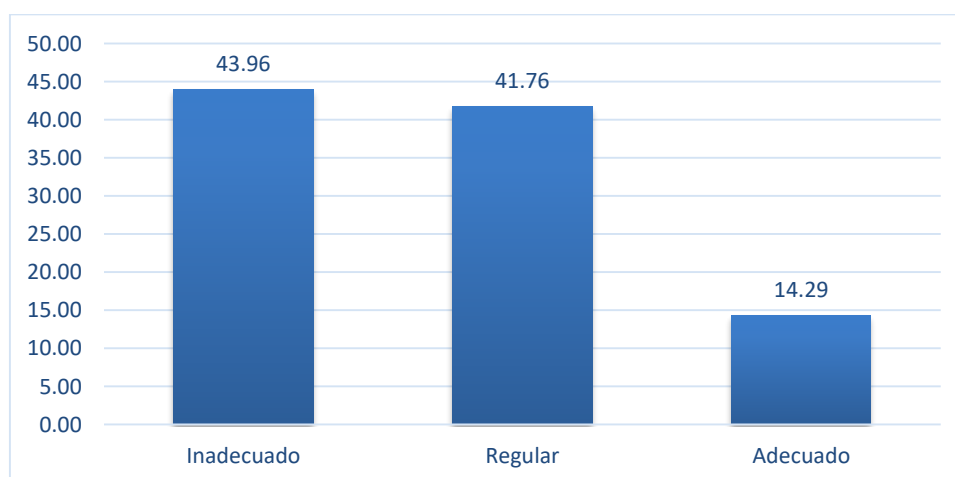


Figura 10. Gráfica de barras de la dimensión vida académica, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 10 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel inadecuado (43.96%), posteriormente encontramos el nivel regular (41.76%), luego encontramos el nivel adecuado (9.09%) esto demuestra que los alumnos presentan dificultades en relación a la vida académica dentro del instituto, por lo cual se tienen que tomar acciones.

Dimensión servicios académicos

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión servicios académicos, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	25	27.47	27.47	27.47
	Regular	63	69.23	69.23	96.70
	Adecuado	3	3.30	3.30	100.00
	Total	91	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

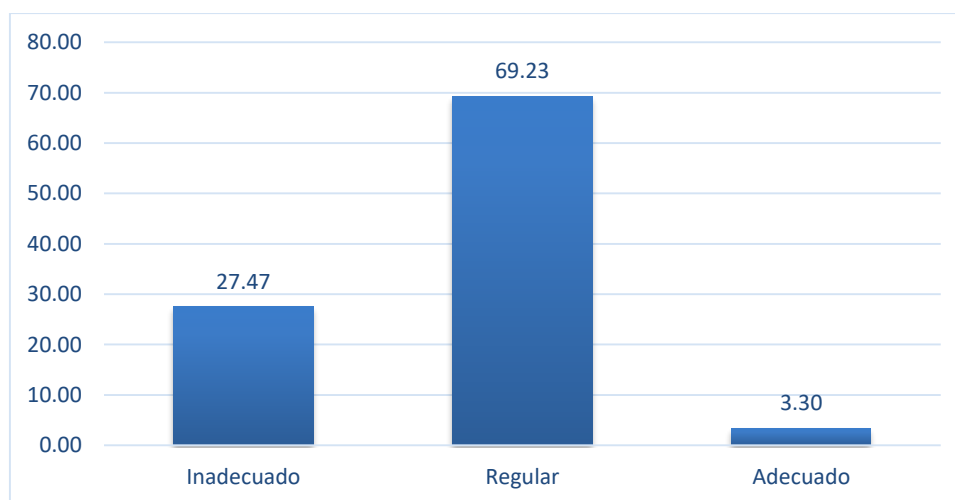


Figura 11. Gráfica de barras de la dimensión estrategias del apoyo al procesamiento de información, según los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 11 que nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta a los 91 estudiantes de la carrera técnica de contabilidad que fueron parte de la muestra de investigación podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (69.23%), posteriormente encontramos el nivel inadecuado (27.47%), luego encontramos el nivel adecuado (3.30%) esto demuestra que los servicios académicos del instituto deberían mejorar para poder brindar una adecuada atención a los alumnos.

4.1.2. Tabla cruzada por variables y dimensiones

Por el tipo de investigación no se vio oportuno realizar las tablas cruzadas.

4.1.3. Prueba de normalidad

De acuerdo al diseño de investigación se ha omitido la prueba de normalidad.

4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H₀: La gestión estratégica no tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés de la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica en el año 2019.

H₁: Las estrategias de aprendizaje se relacionan significativamente con el rendimiento académico de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Publico de Huancavelica, 2019.

Hipótesis estadística

H₀: $r(x, y) = 0$ sig. > 0.05

Hi: $r(x, y) > 0$ sig. ≤ 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 14

Relación entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Gestión Estratégica	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Gestión Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	91
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,895**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Interpretación:

De la tabla 14, podemos distinguir que cumplimos con la premisa que la relación debe ser mayor a 0(0.895) sig. ≤ 0.05 (0.000), que nos indica una relación muy alta según:

Tabla 15

Niveles de relación .

Valores		Relación
de ± 0.80	a ± 0.99	Muy alta
de ± 0.60	a ± 0.79	Alta
de ± 0.40	a ± 0.59	Moderada
de ± 0.20	a ± 0.39	Baja
de ± 0.01	a ± 0.19	Muy baja

Es decir, cuando se mejore la gestión estratégica de aprendizaje en el instituto la satisfacción de los grupos de interés mejorara en la misma medida en los alumnos. Con un grado de certeza del 95% lo que nos permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H₀: La gestión administrativa no tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

H_i: La gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

Hipótesis estadística

H₀: $r(x, y) = 0$ sig. > 0.05

H_i: $r(x, y) > 0$ sig. ≤ 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 16

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

			Gestión Administrativa	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Interpretación:

De la tabla 16, podemos distinguir que cumplimos con la premisa que la relación debe ser mayor a 0(0.655) sig. ≤ 0.05 (0.000), que nos indica una relación alta según la tabla N° 15

Es decir, a medida que mejoren las estrategias administrativas, el rendimiento académico de los alumnos mejorará. Con un grado de certeza del 95% lo que nos permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 2:

H₀: La gestión de infraestructura no tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

H_i: La gestión de infraestructura tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

Hipótesis estadística

H₀: $r(x, y) = 0$ sig. > 0.05

H_i: $r(x, y) > 0$ sig. ≤ 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 17

Relación entre gestión de infraestructura y satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

			Gestión de Infraestructura	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Gestión de Infraestructura	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Interpretación:

De la tabla 17 podemos distinguir que cumplimos con la premisa que la relación debe ser mayor a 0(0.776) sig. ≤ 0.05 (0.000), que nos indica una relación muy alta según la tabla N° 15.

Es decir, cuando se mejoren la gestión de infraestructura del instituto, el rendimiento académico mejorará en la misma medida en los alumnos. Con un grado de certeza del 95% lo que nos permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 3:

H₀: La gestión académica no tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

H_i: La gestión académica tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.

Hipótesis estadística

H₀: r(x, y) = 0 sig. > 0.05

H_i: r(x, y) > 0 sig. ≤ 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 18

Relación entre la gestión académica y satisfacción de los estudiantes de la carrera técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica, 2019.

		Gestión Académica	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Gestión Académica	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	91
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Interpretación:

De la tabla 18, podemos distinguir que cumplimos con la premisa que la relación debe ser mayor a 0(0.726) sig. ≤ 0.05 (0.000), que nos indica una relación alta según la tabla N° 15

Es decir, cuando se mejoren la gestión académica del instituto el rendimiento académico mejorar en la misma medida en los alumnos.

Con un grado de certeza del 95% lo que nos permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

¿Se puede separar el pensamiento estratégico de la satisfacción? La respuesta debe ser simple, ya que ambos son elementos esenciales para la gestión estratégica y deben estar directamente vinculados, ya que complementan y deben estar relacionados para beneficiar el proceso de toma de decisiones en la gestión de las instituciones educativas de nivel superior.

Una institución de alto rendimiento es aquella que siempre está cambiando y su aprendizaje es una consecuencia del modelo de gestión estratégica. El enfoque en la innovación desencadena un proceso de renovación constante, que satisface las aspiraciones de la alta gerencia, los docentes, el personal técnico y administrativo y su público objetivo.

El proceso de gestión estratégica es un proceso de aprendizaje constante, en el que destacamos que algunos de sus elementos son: innovación, flexibilidad, interacción, reflexión y enfoque de mercado.

Esta investigación brindó la oportunidad de identificar, a través de las respuestas de los alumnos, la etapa actual de inquietudes vinculadas a la gestión estratégica y su satisfacción, que conforman la muestra, sus percepciones, la importancia de la Planificación Estratégica y su revisión, el responsable y el proceso de difusión de la gestión estratégica, el grado de importancia de los indicadores utilizados, el ciclo de mejora continua y cómo se produce el proceso estratégico.

Todavía hay muchas lagunas en la comprensión y la cultura del Pensamiento Estratégico y la Planificación Estratégica, lo que plantea un gran desafío para los que dirigen las instituciones de educación superior: desmitificar las complejidades y actuar de manera proactiva centrada en la sostenibilidad de sus instituciones. Se considera esencial que los gerentes comprendan, comprendan y reflexionen sobre la siguiente secuencia lógica, dinámica y estratégica para el presente y el futuro del pensamiento estratégico, la planificación estratégica y las acciones estratégicas, después de todo lo que existe hoy, serán muy diferentes de sobrevivir mañana.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye:

Primera: Existe relación significativa entre gestión estratégica y la Satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica. en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.895$; $p = .000$) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite concluir, cuanto mayor es gestión estratégica, mejor es la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica.

Segunda: Existe relación significativa entre la formulación de la planeación estratégica y la Satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica. en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.760$; $p = .000$) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejor se utilicen la formulación de la planeación estratégica, mejor es la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica.

Tercera: Existe relación significativa entre la gestión de infraestructura y la Satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica. en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.714$; $p = .000$) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejore la gestión de infraestructura, mejor es la satisfacción de los grupos de interés en la

Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica.

Cuarta: Existe relación significativa entre la gestión académica y la Satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica. en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.758$; $p = .000$) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejor gestión académica, mejor es la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica.

5.3. Recomendaciones

Primera: Los cambios que enfrenta el sector educativo últimamente requieren una buena planificación estratégica que les permita definir sus prioridades y objetivos a corto y mediano plazo. Estos cambios incluyen la creación continua de nuevas organizaciones educativas, generando un alto grado de competencia intrasectorial. Este hecho, junto con otros factores no menos decisivos, como los cambios en la demanda o la introducción de tecnologías en el campo educativo, tiene que llevar a la institución a introducir técnicas analíticas importadas del mundo de la gestión empresarial para aumentar la competitividad de sus instituciones.

Segunda: Se recomienda al instituto desarrollar un enfoque diferencial de productos y servicios educativos orientados a las necesidades y demandas del entorno además de fortalecer y promocionar la imagen de la institución.

Tercera: Se recomienda mejorar la capacitación en todas sus instancias para alcanzar un alto nivel de especialización y profesionalización además de incrementar la calidad de los servicios educativos prestados.

Cuarta: Se recomienda mejorar los sistemas de comunicación e información, implementando una normatividad pertinente orientada a asignar dichas funciones a todo nivel y realizar seguimiento y evaluación permanente del plan mejorando los niveles de coordinación entre todas las áreas de la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abel , G. M., & Romo, D. M. (2004). Sobre el concepto de competitividad. México: Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Alarcón Mujica, S. Z. (2013). Gestión Educativa y Calidad de la Educación en las instituciones privadas en Lima Metropolitana. Lima, Perú.
- Armas Mendoza, S. C. (2016). La Gestión Administrativa y su influencia en la mejora de procesos y en la eficiencia operativa de la planta de detergentes de la empresa ALICORP S.A.A. Perú. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1069>
- Banda Fernández, J. J., & Silva Rengifo, V. (enero de 2016). La Gestión Administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA CONSTRUCTOR´S BUILDING CO. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014. Tarapoto, Perú. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/1059>
- Bernal, C. (2010). Metodología de Investigación.
- Bowen Morales, C. A., & Vaca Caamaño, T. M. (enero de 2015). Diseño de un plan de gestión Administrativa y Financiera para la empresa Lubripernos de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Castaño Montes, L. Y., & Gutiérrez Castro, A. M. (2011). Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO. Pereira. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2041/658406C346.pdf;jsessionid=177C60399CDCC038AF32BE6CDC1A555E?sequence=1>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mc Harwill.
- De Burgos Jiménez, J., Plaza Ubeda, J. A., & Magán Díaz, A. (2007). La satisfacción de los grupos de interés: Actividades de la empresa directamente relacionadas. Artículo. Universidad de Almería. Recuperado el 28 de agosto de 2017, de Dialnet-LaSatisfaccionDeLosGruposDeInteres-2476770.pdf
- Gamboa Horna, E. R. (2016). *caracterización del control interno de la Gestión Administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Minera AndinaFor S.A.C* Trujillo, 2016. Trujillo, Perú. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/527>
- George Terry. (2011). *Gestión Administrativa*.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad*. Mc Graw Hill.
- Guzmán Ortiz, B. E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de taxi*. Cuenca, Ecuador.
- Guzmán Ortiz, B. E. (2014). *Diseño de un sistema de Gestión Administrativa y Financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>
- Hernández Palma, H. G. (2011). *La gestión empresarial un enfoque del siglo xx desde las teorías administrativas científicas*. México: Pearson Education
- James, P. (1997). *Gestión estratégica Total*. Madrid: Prentice Hall.

Konnts, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Décima cuarta ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Morales Sánchez, V., & Hernández Mendo, A. (junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: Conceptualización*. Málaga, Buenos Aires, Argentina: Universidad de Málaga. Recuperado el 18 de Agosto de 2017, de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Roque Bonilla, J. A. (Julio de 2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martín"- Chiclayo*. Chiclayo, Perú. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2708>

Rubio, L., & Baz, V. (2003). *El Poder de la Competitividad*.

Santillán Mirabá, J. G., & Villanueva Arias, D. C. (2013). *Propuesta de Sistema de Gestión Administrativo para la compañía POISON S.A.* Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Tipo de investigación
¿De qué manera la gestión estratégica académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?	Establecer de qué manera la gestión estratégica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	La gestión estratégica tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés de la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	Variable 1 Gestión estratégica	Descriptivo Método Correlacional, de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Diseño de la investigación
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	La gestión administrativa tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	Satisfacción de los grupos de interés	M ₁ : O _x r O _y Técnicas para la recolección de datos Cuestionario
¿De qué manera la gestión de infraestructura se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?	Determinar de qué manera la gestión de infraestructura se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	La gestión de infraestructura tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.		
¿De qué manera la gestión académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019?	Determinar de qué manera la gestión académica se relaciona con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.	La gestión académica tiene relación directa con la satisfacción de los grupos de interés en la Carrera Técnica de Contabilidad del Instituto Superior Tecnológico Público de Huancavelica en el año 2019.		

Anexo 2: Instrumento para la recolección de datos**Instrucciones:**

A continuación, se presentan varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1	Nunca
2	Muy pocas veces
3	Algunas veces
4	La mayoría de las veces
5	Siempre

1	La institución cuenta con una planificación estratégica institucional, que guie la gestión estratégica articulada a la docencia, investigación y vinculación con la sociedad.	1	2	3	4	5
2	La institución cuenta con una planificación operativa anual, con acciones estratégicas necesarias para ejecución, monitoreo y evaluación.	1	2	3	4	5
3	El plan operativo se planifica, ejecuta, monitorea y se evalúa, con la participación de todos los responsables de las áreas administrativas y académicas.	1	2	3	4	5
4	La institución a través de su máxima autoridad, informa de forma anual sobre el cumplimiento de los planes operativos y el avance del plan estratégico.	1	2	3	4	5
5	La institución cumple con la normativa legal vigente para promover el comportamiento ético.	1	2	3	4	5
6	La institución dispone de políticas y procedimientos para la garantía y mejoramiento continuo de la calidad de la organización.	1	2	3	4	5
7	La institución cuenta con un sistema de información que garantice la disponibilidad de la información suficiente, exacta, oportuna y de acceso.	1	2	3	4	5
8	La institución en cuanto a recursos e infraestructura dispone de espacios que facilitan cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5

9	La institución dispone de recursos e infraestructura tecnológica en sistemas, plataformas, y herramientas tecnológicas, para gestionar los procesos académicos y administrativos, promoviendo su difusión.	1	2	3	4	5
10	La institución dispone de políticas, normas y procedimientos formales, para la aprobación, monitoreo, y control.	1	2	3	4	5
11	La institución cuenta en la academia con posgrados acordes a las reales necesidades de la sociedad.	1	2	3	4	5
12	La institución cuenta con docentes relacionados en actividades de docencia, investigación y vinculación que garanticen la calidad de la educación.	1	2	3	4	5
13	La institución dispone de un sistema de evaluación docente integral periódico, y que se vincula con la academia.	1	2	3	4	5
14	La institución cuenta con un plan de investigación articulado a la planificación estratégica institucional.	1	2	3	4	5
15	La institución dispone de políticas, normas y procedimientos para la gestión recursos y el financiamiento de investigación.	1	2	3	4	5
16	La producción científica garantiza y promueve estándares de calidad en las publicaciones de investigación.	1	2	3	4	5
17	La institución cuenta con una planificación de vinculación con la sociedad, gestionada y articulada con la docencia e investigación, y corresponde a las reales necesidades del entorno local, regional o nacional.	1	2	3	4	5
18	La institución tiene vinculación con los docentes para que estos mejoren	1	2	3	4	5
19	La institución tiene vinculación con los estudiantes ayudándoles a progresar cuando salen a trabajar	1	2	3	4	5
1	Los docentes tienen un dominio de las materias que dictan	1	2	3	4	5
2	Existe un adecuado liderazgo de los docentes en la institución	1	2	3	4	5
3	Existe un adecuado liderazgo de los alumnos en la institución	1	2	3	4	5
4	Los docentes trabajan en equipo.	1	2	3	4	5
5	Sus compañeros trabajan en equipo.	1	2	3	4	5

6	La dirección de los cursos son los adecuados	1	2	3	4	5
7	Los contenidos de los cursos son los adecuados	1	2	3	4	5
8	Se actualizan en la institución los contenidos de los cursos cuando es necesario	1	2	3	4	5
9	Las actividades académicas son llevadas de la mejor manera	1	2	3	4	5
10	Existe seguridad para los alumnos y docentes dentro del instituto	1	2	3	4	5
11	La programación académica es adecuada	1	2	3	4	5
12	Las evaluaciones en el instituto tienen una metodología adecuada	1	2	3	4	5
13	La atención a los problemas académicos es prioridad para las autoridades de la institución	1	2	3	4	5
14	La inscripción se lleva de manera adecuada	1	2	3	4	5
15	Las aulas son adecuadas para la enseñanza	1	2	3	4	5
16	Se capacita a los docentes	1	2	3	4	5
17	Se capacita a los alumnos	1	2	3	4	5

Anexo 3. Base de datos

VARIABLE 1																								
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		DX1	DX2	DX3	
1	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	4		22	7	30	
2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2		26	7	33	
3	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5		28	8	42	
4	3	4	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	3	4	3	1	5	4		16	4	27	
5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4		30	8	44	
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	1	5		23	7	30	
7	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4		11	2	19	
8	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4		20	4	27	
9	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1		18	4	19	
10	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3		11	2	15	
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	4		16	4	24	
12	3	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	5		28	4	26	
13	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4		29	6	28	
14	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4		24	7	37	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5		35	9	42
O16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3		34	10	45	
O17	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	5	2	4		13	4	29	
O18	4	5	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	5		25	5	26	
O19	5	4	3	3	3	1	2	3	2	4	3	3	4	5	5	5	2	2	2		21	5	35	
O20	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4		24	7	37	
O21	3	4	5	2	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4		28	8	45	
O22	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4		17	5	22	
O23	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4		13	5	26	
O24	4	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	2	1	5		28	8	42	
O25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4		28	8	43	
O26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	4		28	7	31	
O27	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	1	5		25	7	32	
O28	5	5	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4		27	8	40	
O29	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	1	1	4		35	8	39	
O30	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	1	3	1		23	7	28	
O31	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4		27	9	40	
O32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4		35	10	46	
O33	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4		24	6	30	
O34	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4		24	6	36	
O35	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4		27	6	35	
O36	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	2	4		28	6	40	
O37	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	3	4		31	9	40	
O38	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4		25	6	33	
O39	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	2	4		22	5	33	
O40	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2		25	7	31	

O41	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	1		30	10	39	
O42	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	2	5	3		35	8	41
O43	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3		23	7	36	
O44	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5		26	8	39
O45	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4		29	10	45
O46	3	5	5	2	2	1	3	3	2	3	1	1	5	5	4	4	3	3	4		21	5	33
O47	5	5	4	4	5	1	4	4	1	2	2	2	4	5	5	5	2	5	4		28	5	36
O48	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4		29	9	39
O49	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	5		13	4	21
O50	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	4		17	5	29
O51	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3		28	4	25
O52	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	5	3		26	7	35
O53	4	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4		30	6	35
O54	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4		30	10	39
O55	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3		23	5	22
O56	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	1	1	4		19	5	26
O57	3	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	5	2	3	2	2	5		23	6	29
O58	5	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4		27	6	31
O59	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	5		17	4	27
O60	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3		21	7	34
O61	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	1	2	3	2	5		20	7	25
O62	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	2	5	4		21	7	26
O63	2	2	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	2	2	4	2	1	3	4		18	6	27
O64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4		27	8	36
O65	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	3		12	2	23
O66	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	5	4		17	4	27
O67	2	5	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	2	4		20	4	28
O68	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4		20	7	26
O69	2	2	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4		18	6	31
O70	5	5	2	1	2	1	3	2	5	2	1	3	4	5	1	5	5	5	5		19	7	36
O71	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	2		24	7	26
O72	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4		24	6	34
O73	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4		15	5	24
O74	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4		19	5	28
O75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	4		21	6	34
O76	4	4	3	5	5	1	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4		25	7	37
O77	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4		21	5	33
O78	4	4	3	4	4	4	3	3	2	5	2	3	3	2	2	2	3	5	2		26	5	29
O79	4	5	5	3	4	2	2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	4		25	7	39
O80	2	4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2		14	3	23
O81	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4		17	5	26
O82	2	4	1	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	1	2	2	3	4	4		19	5	29
O83	3	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4		21	6	31
O84	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	1	2		21	5	27
O85	2	4	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4		20	6	36

O86	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2		19	4	26	
O87	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4		22	6	35	
O88	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4		26	7	29	
O89	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	1	3	4	4	4	3	5	4		14	5	32	
O90	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4		21	5	32	
O91	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4		20	6	37

1	2	0	1	10	5	18	3	4	6	5	6	9	2	3	3	1	15	8	3		11	16	8
2	20	11	15	13	20	19	21	20	27	20	24	23	15	17	25	20	31	35	8		53	56	63
3	31	26	34	30	25	22	41	28	38	33	31	27	33	23	30	34	21	16	9		27	19	20
4	16	29	23	28	26	22	15	28	9	18	24	20	28	29	19	21	11	14	58				
5	22	25	18	10	15	10	11	11	11	15	6	12	13	19	14	15	13	18	13				
TOTAL	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91				

VARIALE 2																						
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		DY1	DY2	DY3	DY4
O01	3	5	4	5	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3		19	11	9	7
O02	3	2	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	2	1		12	16	16	8
O03	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1		17	18	15	6
O04	2	4	4	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2		14	8	6	6
O05	5	5	5	5	1	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4		21	19	13	10
O06	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5		14	13	12	10
O07	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		10	5	4	4
O08	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4		12	10	8	8
O09	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4		10	9	8	8
O10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3		5	5	4	8
O11	3	4	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	4	4		13	6	7	11
O12	3	5	4	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	1	1	4	3		16	12	9	8
O13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1		14	15	11	7
O14	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4		18	17	11	11
O15	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4		23	22	20	11
O16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3		25	25	17	9
O17	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3		12	9	4	7
O18	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	1	1	5		15	8	11	7
O19	3	1	1	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	2		10	15	16	8
O20	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3		16	18	12	8
O21	5	3	2	4	3	5	3	2	4	3	4	5	3	5	3	3	4		17	17	17	10
O22	3	5	5	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3		16	7	5	7
O23	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	5		13	7	8	8
O24	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		24	20	16	11
O25	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5		23	21	18	13
O26	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3		17	15	11	6
O27	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	1		16	16	13	6
O28	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4		17	19	14	11
O29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3		24	24	18	12
O30	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4		14	14	11	11
O31	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	5	4		18	19	15	14
O32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		25	25	20	13
O33	2	4	4	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	4	5	3	3		14	8	11	11
O34	3	5	4	3	5	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5		20	14	9	10
O35	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3		17	18	11	8
O36	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3		18	18	14	9
O37	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4		19	24	19	11
O38	4	5	4	3	4	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	5	4		20	11	10	12
O39	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	5	5		14	13	9	12
O40	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2		17	16	12	10
O41	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	1	1		25	20	17	6
O42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	3		25	24	15	8

O43	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4		18	15	14	9
O44	4	5	5	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	2	5		21	12	13	11	
O45	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4		18	20	17	11	
O46	5	5	5	5	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	4	4		21	6	10	10	
O47	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	5	3		18	16	12	12	
O48	3	5	4	2	4	5	5	2	2	3	5	5	4	3	2	4	4		18	17	17	10	
O49	1	5	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	3		11	7	4	9	
O50	4	5	4	2	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	4	2	3		16	7	7	9	
O51	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1		14	14	9	5	
O52	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	4		18	17	11	8	
O53	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1		18	17	13	7	
O54	4	5	5	4	5	2	3	5	5	4	2	3	2	3	3	3	3		23	19	10	9	
O55	2	3	3	2	3	4	4	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3		13	14	5	6	
O56	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	4		13	11	8	8	
O57	3	5	2	2	2	2	5	5	2	1	3	2	2	1	1	3	4		14	15	8	8	
O58	5	5	5	5	1	1	5	3	3	3	5	2	1	2	1	2	5		21	15	10	8	
O59	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	4		13	9	5	9	
O60	3	3	4	2	1	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	5	4		13	15	10	12	
O61	5	5	5	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3		20	8	4	7	
O62	2	4	2	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	5		16	13	4	8	
O63	3	5	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3		16	11	5	7	
O64	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	1		18	17	14	7	
O65	3	4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1		11	6	4	6	
O66	4	4	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3		17	7	4	9	
O67	5	5	5	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	5		18	9	4	10	
O68	3	4	4	2	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	3	3		15	11	7	8	
O69	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2		13	12	8	8	
O70	2	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	4		14	12	8	11	
O71	3	5	5	2	1	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3		16	10	11	7	
O72	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	2	5	2	5	2	2		21	5	14	9	
O73	2	5	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3		13	5	6	8	
O74	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5		10	12	9	10	
O75	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3		14	13	9	10	
O76	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	4		21	17	10	11	
O77	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	5		14	13	10	10	
O78	3	5	5	2	1	1	5	3	5	1	1	1	2	2	2	2	2		16	15	6	6	
O79	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4		18	18	13	9	
O80	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	4		13	5	6	7	
O81	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4		17	5	8	8	
O82	2	5	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5		13	10	8	9	
O83	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2		12	14	8	7	
O84	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4		16	10	8	9	
O85	2	2	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	2	2	2	2	4		13	12	12	8	
O86	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3		15	10	7	5	
O87	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	1	3		11	14	12	6	

O88	2	4	1	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	1	2	2	3		14	12	12	7
O89	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3		10	12	8	10
O90	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	4	3		12	11	10	9
O91	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	5	3		14	11	11	10

1	3	3	5	5	23	17	11	22	20	23	15	19	15	21	19	7	10		34	40	25
2	18	7	13	29	24	30	17	24	23	23	35	26	27	24	29	37	7		43	38	63
3	43	25	27	25	20	23	37	24	24	25	21	29	23	29	22	22	32		14	13	3
4	10	22	25	21	17	12	15	13	15	14	9	10	20	12	12	11	29				
5	17	34	21	11	7	9	11	8	9	6	11	7	6	5	9	14	13				
Total	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91				

Anexo 4. Evidencia digital de similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, the document title is "TESIS" and the similarity score is "24%". A red banner at the top left reads "Resumen de coincidencias". Below this, a list of seven sources is shown, each with a percentage of similarity. The sources are: 1. Entregado a Universida... (7%), 2. repositorio.uladec... (7%), 3. Entregado a Universida... (2%), 4. Entregado a Universida... (1%), 5. repositorio.ucv.edu.pe (1%), 6. www.repositorioacade... (1%), and 7. www.scielo.org.co (1%). The main content area shows the text of the thesis, including the university name "UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA", the title "GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE HUANGAVELICA, 2019", the author "TANY TANYA CHÁVEZ ESCOBAR", the advisor "Mg. JOSÉ JAVIER FERNÁNDEZ GUERRA", and the location "LIMA - PERÚ 2019". The bottom of the screen shows the page number "Página: 1 de 70", the word count "Número de palabras: 11483", and a search bar "Escribe aquí para buscar". The system tray at the bottom right shows the date "22/10/2019" and time "11:55".

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073096145&lang=es&io=1196481469&is=3

feedback studio

TESIS

Resumen de coincidencias

24 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.uladec... Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
7	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1 %

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE HUANGAVELICA, 2019

PRESENTADO POR
TANY TANYA CHÁVEZ ESCOBAR

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

ASESOR
Mg. JOSÉ JAVIER FERNÁNDEZ GUERRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
COMPORTAMIENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA - PERÚ
2019

Página: 1 de 70 Número de palabras: 11483

Escribe aquí para buscar.

Text-only Report High Resolution Activado

Escritorio 22/10/2019 11:55

Anexo 5. Autorización para la publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: CHAVEZ ESCOBAR TANYTANIA
 DNI: 46539398 Correo electrónico: tania.i.v@hotmail.com
 Domicilio: Jr. Los Cosmos n° 232 - La Rivera - Huancayo - Junín
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 972991034

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Posgrado

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS EN LA CARRERA TÉCNICA DE CONTABILIDAD
DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DE
HUANCAVELICA, 2019

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 09 días del mes de febrero de 2020.




Firma