

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS DISCENTES DEL
PROGRAMA TÉCNICO DOCTRINARIO ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE
CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ EN SU
ENFOQUE A LA INTERNACIONALIZACIÓN PERIODO 2019-2020**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

GIULLIANA IRIS CÁRDENAS VILLANUEVA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

Al padre universal.

Para mi padre Miguel Ángel con respeto.

A mi madre Iris Consuelo con amor profundo.

A mi hermano Miguel Ángel por sus consejos.

Agradecimiento

A la Universidad Ricardo Palma, gracias.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado: Gestión Administrativa y la Satisfacción de los discentes del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento de la Fuerza Aérea del Perú en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020, se enfoca en capacitar, especializar y perfeccionar al personal militar de la FAP en los aspectos administrativos en el ámbito aeroespacial, en concordancia con los objetivos institucionales y educativos, dentro de una cultura de calidad e innovación, con valores y competencias adecuadas, con el fin de alcanzar niveles de excelencia durante su desempeño en la fuerza aérea.

Para el efecto, la presente investigación se encuentra estructurada por seis capítulos, los cuales contienen lo siguiente:

En el capítulo I, se desarrolla el tema planteado, la problemática a tratar, los objetivos que persigue esta investigación y complementariamente, se detalla la justificación, alcance y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se expone el marco teórico y conceptual, los cuales ayudan a comprender el origen del tema y los aspectos importantes de la investigación.

En el capítulo III, se formulan las hipótesis de la investigación, tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, las variables y matriz de consistencia.

En el capítulo IV, se presenta el marco metodológico, tipo y método, así como también, las técnicas e instrumentos de recolección de la información del tema en estudio; todo ello, con la finalidad de dar una respuesta al problema de investigación y alcanzar los objetivos planteados desde el inicio.

En el capítulo V, se exponen los resultados y discusión obtenida durante la investigación, buscando optimizar la gestión administrativa, y ésta se vea reflejada en la satisfacción de los discentes.

Finalmente en el capítulo VI, se detallan las conclusiones obtenidas en el desarrollo de la presente investigación y las recomendaciones.

ÍNDICE

CARATULA	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	vi
Lista de Tablas	viii
Lista de gráficos	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
Capítulo I	1
Planteamiento del estudio	1
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Objetivos general y específicos	3
1.3 Justificación e importancia del estudio	4
1.4 Alcance y limitaciones	4
CAPÍTULO II	5
Marco teórico y conceptual	5
1. Antecedentes de la investigación	5
2. Bases teóricas-científicas	7
3. Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO III	18
Hipótesis y variables	18
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	18
2. Identificación de variables	18
3. Matriz lógica de consistencia	20
CAPÍTULO IV	21
Método	21
1. Tipo y método de investigación	21
2. Diseño específico de la investigación	21
3. Población, muestra o participantes	21

4. Instrumentos de recogida de datos	22
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	23
6. Procedimiento de ejecución del estudio	23
CAPÍTULO V	24
Resultados y discusión	24
1. Datos cuantitativos	24
2. Análisis de resultados	24
3. Discusión de resultados	36
CAPÍTULO VI	37
Conclusiones y recomendaciones	37
1. Conclusiones	37
2. Recomendaciones	37
REFERENCIAS	38
APÉNDICE	41
Apéndice A. Cuestionario	42

Lista de Tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	22
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	23
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento	23
Tabla 4. Frecuencia de la gestión administrativa	24
Tabla 5. Frecuencia de planificación	25
Tabla 6. Frecuencia de liderazgo	26
Tabla 7. Frecuencia de ejecución	27
Tabla 8. Frecuencia de satisfacción de los discentes	28
Tabla 9. Frecuencia de servicios académicos	29
Tabla 10. Frecuencia de proyección nacional e internacional	30
Tabla 11. Frecuencia de acompañamiento y monitoreo docente	31
Tabla 12. Tabla cruzada de gestión administrativa y satisfacción de los discentes	32
Tabla 13. Grado de correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los discentes	33
Tabla 14. Grado de correlación entre planificación y satisfacción de los discentes	34
Tabla 15. Grado de correlación entre liderazgo y satisfacción de los discentes	35
Tabla 16. Grado de correlación entre ejecución y satisfacción de los discentes	35

Lista de gráficos

Gráfico 1. Validacion de juicio de expertos	22
Gráfico 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	23
Gráfico 3. Fiabilidad del instrumento	23
Gráfico 4. Frecuencia de la variable gestión administrativa	24
Gráfico 5. Frecuencia de la dimensión planificación	25
Gráfico 6. Frecuencia de liderazgo	26
Gráfico 7. Frecuencia de la dimensión ejecución	27
Gráfico 8. Frecuencia de satisfacción de los discentes	28
Gráfico 9. Frecuencia de la dimensión servicios académicos	29
Gráfico 10. Frecuencia de la dimensión proyección nacional e internacional	30
Gráfico 11. Frecuencia de la dimensión acompañamiento y monitoreo docente	31

RESUMEN

La investigación señala la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los discentes en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización.

El estudio fue de nivel descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, se aplicó el diseño no experimental. La muestra la conformaron los 180 discentes de la ESCAP-FAP. La recogida de datos fue a través del cuestionario. El valor 0.749 del Rho de Sherman confirma la hipótesis general.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción de los estudiantes.

ABSTRACT

The study describes the relationship between administrative management and student satisfaction at ESCAP-FAP in its approach to internationalization.

The study level was descriptive-correlational with a quantitative approach. The applied design was non-experimental. The sample was made up of 180 students from ESCAP-FAP. The data collection was through the questionnaire. Sherman's Rho value 0.749 confirms the general hypothesis.

Keywords: Administrative management, student satisfaction

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1 Formulación del problema

Diagnóstico de la situación problemática

La ESCAP desde el 21 de diciembre del 2000 se dedica bajo la modalidad de instrucción a distancia se imparten por grados y especialidades para el personal militar y civil.

Existe la modalidad de instrucción en aula y/o laboratorio acorde a las necesidades de las UU y DD de la FAP.

Los estudiantes que llegan a la ESCAP son designados por la Dirección General de Personal de la FAP para llevar los Programas técnico doctrinario administrativo (PTDA) en sus niveles: inicial, intermedio y superior, que están normados en la Ordenanza FAP 50-18 del 20 de junio del 2011.

La Resolución Ministerial N°1121-2016 DE/FAP aprobada el 18 de octubre de 2016; que estableció que los Programas de perfeccionamiento profesional para el personal de técnicos del grado de TC1 a TC3, se darían bajo la modalidad presencial:

- TC1 FAP: PTDA-Nivel Superior
- TC2 FAP: PTDA-Nivel Intermedio
- TC3 FAP: PTDA-Nivel Inicial

Estableció igualmente, un programa de perfeccionamiento para el Suboficial de 1ra, Suboficial de 2da y Suboficial de 3ra; consistente en dos (02) asignaturas de especialidad y una (01) de aspectos doctrinarios y cultura aeronáutica en la modalidad a distancia (PPD).

Diagnóstico de la situación problemática

Se ha evidenciado que una mala gestión administrativa a cargo del Director de la ESCAP afecta a la escuela y a la satisfacción de los discentes incumpliendo con sus objetivos de instrucción que se detallan:

- a) Nivel de Acreditación
- b) Distribución Presupuestal
- c) Convenios Nacionales e Internacionales no culminados (Calidad Educativa).
- d) Pagos de docencia recortados (Horas ejecutadas)
- e) Sílabos no culminados (Cantidad horas).
- f) Horas lectivas de enseñanza reducidas.
- g) Docentes desmotivados y no capacitados (No cumplimiento de horas a dictar).
- h) Mantenimiento en infraestructura tecnológica (Pc, Laptop, Audio, Video, Proyector, Internet).

Pronóstico de la situación problemática

El posible escenario si no se reduce o elimina una mala gestión administrativa durante el año en la ESCAP, podría suscitarse el siguiente escenario:

La calidad educativa sería deficiente.

Control del pronóstico

Cuando se ejecuta una buena gestión administrativa anual influye de modo importante en la satisfacción de los discentes del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP reflejará en:

- Planificación
- Liderazgo
- Ejecución

Problema General

¿De qué forma afectará la gestión administrativa en la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?

Problemas Específicos

- ¿De qué forma la planificación se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?
- ¿De qué forma el liderazgo se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?
- ¿De qué forma la ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?

1.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo General

Comprobar que la gestión administrativa mejorará la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.

Objetivos Específicos

- Investigar sí, la planificación se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.

- Evaluar sí, el liderazgo se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.
- Analizar sí, la ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.

1.3 Justificación e importancia del estudio

La investigación es importante porque permitirá que se cumplan los objetivos estratégicos planteados por la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización.

Los centros educativos militares de cualquier armada de la Defensa Nacional Peruana, deben adaptar su diseño curricular PAE de sus programas educativos ofertados de acuerdo con los avances de la globalización y la era tecnológica, buscando alinear y estandarizar la educación para estar a la vanguardia a nivel nacional y mundial.

Asimismo, la ESCAP pretende desarrollar convenios con institutos y universidades a nivel nacional e internacional, además aplicar estrategias didácticas e-learning con las distintas herramientas del mercado, a fin de obtener como resultado, discentes con un nivel competitivo alto a nivel internacional.

1.4 Alcance y limitaciones

La investigadora no tuvo ninguna limitación y cumplirá el objetivo de la investigación.

Capítulo II

Marco teórico y conceptual

1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

En el artículo científico de (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2015) *Satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior en la Universidad Autónoma del Estado de México*, el propósito del estudio consistió en investigar que atributos satisfactorios oferta la entidad educativa.

Los investigadores han utilizado el método de análisis histórico.

Concluyen que, los apropiados contenidos curriculares, la plataforma virtual amigable permiten recibir aprendizaje virtual en forma sincrónica; además el buen trato y alto nivel académico de los docentes y como la eficacia del personal administrativo para resolver sus dudas e inquietudes en forma presencial y/o telefónica.

En la tesis de (Folgueiras, Luna & Puig, 2011) *Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios*, tuvo como propósito medir la satisfacción de los estudiantes con los contenidos desarrollados en las diferentes escuelas.

Los investigadores han utilizaron el método histórico y documental.

Se concluyó que la muestra (39) estudiantes manifestaron que las aulas isópticas permiten dentro de las aulas buscar información en tiempo real cuando surge una duda que el docente no puede responder y así se produce un aprendizaje colaborativo mutuo, también expresaron su preferencia por la eficacia en los procedimientos académicos a través de la intranet.

Nacionales

En la tesis de (Cáceres, 2016) *Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca en la Universidad Privada Antenor Orrego*, señala que el propósito del estudio fue comprobar la satisfacción de los usuarios.

El investigador ha utilizado el método inductivo-explicativo.

Se concluyó que la muestra (65) personas destacaron que la biblioteca tiene colecciones de libros actualizados por especialidades, ya que los docentes solicitan extraer datos para configurar mapas conceptuales, resúmenes y power points de diferentes cursos.

El mobiliario para la lectura en sala es muy cómodo, existe ventilación adecuada y brindan el servicio bibliotecario con altos índices de calidad.

En la investigación de (Castañeda & Vásquez, 2016) *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*, el objetivo fue comprobar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Los investigadores han utilizado el método deductivo-explicativo.

Se concluyó, que la muestra (45) estudiantes manifestaron su satisfacción por la mejora de los procesos administrativos y académicos implantados en la Escuela de Posgrado, ya que por motivos laborales se dificulta asistir personalmente.

También, la nueva y amigable página web de la Escuela de Posgrado permite conectarse y agilizar trámites en tiempo real y disminuir las quejas y reclamos que antes de su

implementación, existían en dicha Escuela de Posgrado.

2. Bases teóricas-científicas

2.1. Origen de la Administración

Teoría de la Administración

Señala (Chiavenato, 2002, p.45) administrar significa tomar decisiones correctas y ser eficaz.

(Díez. 2001, p.47).

En la época de Taylor (1911) existían obreros hábiles que realizaban complicadas tareas con herramientas adecuadas en un tiempo medio.

Aportes de Taylor a la Administración

- Selección de los mejores empleados por tareas dentro de una industria.
- Realizar el movimiento adecuado para una tarea.
- Diseñar herramientas para utilizar en varios procesos de trabajo.
- Premiar el esfuerzo del operario.

Para Henry Fayol en todo negocio u organización se realizan

- Se fabrica.
- Se vende lo que se fabrica.
- Se cobra al cliente por lo que compró.
- Se registra el dinero que ingresa por ventas y sale por compra de materiales.
- Hay que proteger nuestro centro de labores para no ser hurtados.

El mérito de Henry Fayol fue haber establecido los principios de la Administración y transmitirlos en forma permanente en escuelas, institutos y universidades de USA:

2.2. Origen de los procesos administrativos

Proceso para los administradores de profesión, equivale a una secuencia ordenada de actividades para desarrollar una tarea como por ejemplo (hoja de llenado de entrega de materiales de almacén (Chiavenato, 2002).

El proceso administrativo dota a cada unidad de la empresa de un orden interno que le permita cumplir con las funciones generales establecidas para un área de una empresa.

Para ejecutar cada proceso se realiza un acto administrativo que la figura de abajo lo detalla a la perfección.

Figura 1. Procesos Administrativos



Fuente: Elaboración propia

- ❖ Planear

La planeación es prevenir escenarios donde actuaremos a futuro que es incierto. Por ello hay que prepararse (Münch, 2007).

- ❖ Organizar

Se organiza el trabajo, a las personas y los procesos (Díez, 2001, p.51).

- ❖ Dirigir

Orientar a través de acciones concretas que se ejecute lo planificado en el plazo previsto (Díez, 2001, p.98).

Figura 2. Elementos de la Dirección



Fuente: Elaboración propia

- ❖ Controlar

El control es una herramienta que nos direcciona a saber si estamos haciendo las cosas bien hechas conforme fueron planificadas (Díez, 2001, p.102)

2.3. Finalidad de los procesos administrativos

La finalidad de un proceso administrativo es obtener eficiencia y eficacia con los resultados de su aplicación.

Figura 3. Diferencias entre Eficiencia y Eficacia

EFICIENCIA	EFICACIA
Análisis de los datos en fecha fijada	Puntualidad en entrega de datos
Planificar grupos para realizar los inventarios	Entregar los inventarios semestrales
Reunir toda la información contable financiera atrasada	Presentar los informes contables
Cumplir los objetivos de ventas	Duplicar las ventas mensuales

Fuente: Elaboración propia

2.4. Gestión Administrativa

Una empresa que no se organiza internamente asignando al personal adecuado en el puesto adecuado, que no establece procesos documentados eficaces en documentos, pero no los ejecuta en la práctica...fracasará (Gitman, 2008)

Es una tendencia moderna que las empresas para ser respetadas, gasten miles de miles de dinero en adquirir edificios modernos con lo último en tecnología, contratar a las mentes más brillantes que propongan ideas novedosas que se desarrollen en producción o en los laboratorios y luego cuando salen al mercado, los clientes no los adquieran (Anzola, 2011).

¿Qué error se cometió? El más simple: no se le preguntó al cliente que necesita, cómo lo necesita, dónde lo necesita, para cuándo lo necesita, y que podamos ofrecerle para que nos

compre a nosotros y no le compre a la competencia (Gitman, 2008, p.73)

La planeación consiste en prepararnos para eventos futuros que podría sí no actuamos con previsión llevarnos a la ruina como empresa y/o flote como el Titanic.

La organización consiste en establecer procesos eficaces y desarrollarlos con éxito a través de equipos humanos proactivos que lleguen a donde están los clientes y observen que solucionan impases o reclamos (Gitman, 2008, p.78)

La ejecución es realizar el monitoreo del plan de actividades que cada área de la empresa debe cumplir acorde con el plan maestro (García, 2011, p.62)

El control es tomar medidas correctivas para alinearnos a los objetivos estratégicos (Koontz & O'Donnell ,2012).

Cuando una empresa es exitosa se deduce que esta tiene una adecuada gestión administrativa, es decir que toda organización que desee avanzar y mantenerse debe procurar que su nivel administrativo funcione apropiadamente.

Importancia de la Gestión Administrativa

Consiste en poner en acción todas las funciones administrativas para ello se contará con el grupo humano adecuado y procesos eficaces a desarrollar (D'Alessio, 2008).

Indicadores de gestión

Proporcionan datos (Robbins & Coulter, 2014) que permiten informar a los mandos superiores sí se cumplen los objetivos estratégicos planteados o es necesario replantearlos en base a decisiones importantes.

Utilidad de los indicadores

- Medir los avances programados.
- Tomar decisiones correctivas.
- Lograr cambios de rumbos comerciales.
- Investigar avance de la competencia en nuestro territorio.

Son aliados de la empresa al momento de realizar el control permiten tener una perspectiva y ejecutar la corrección de los errores o desviaciones que puedan presentarse en posteriores procesos (Münch, 2010).

2.5. Conociendo a nuestros usuarios

Ninguna entidad puede darse el lujo, hoy, de perder usuarios. Sin embargo, en estos tiempos de cambios tan acelerados, los seres humanos estamos perdiendo el trato cordial y cálido hacia nuestros semejantes argumentando la falta de tiempo y la exigencia de para nuestras instituciones.

Por eso, la entidad objeto de nuestra investigación debe dedicar esfuerzos en conocer las caracterologías de sus frecuentes usuarios, evitando todo aquello que les pueda molestar y/o perturbar, aportando a través del personal administrativo que los va a atender una vocación de servicio, rapidez en los procesos, demostrando como entidad eficacia en la gestión administrativa.

Los componentes del servicio a los usuarios

Son ocho los componentes que conforman un buen servicio y que cada empleado administrativo deberá conocer y adoptar como una filosofía de trabajo y son las que a

continuación detallamos.

1. Diligencia

Estar mentalmente automotivado y dispuesto a atender a cada usuario como se lo merece.

2. Confiabilidad

Demostrar con nuestras actitudes y gestos, y que somos sinceros y que no tratamos de engañarlos.

3. Precisión

Conocer a fondo todas las características de los servicios que les ofrecemos para despejar sus dudas e inquietudes, con respecto a los mismos.

4. Cortesía

Los modales son necesarios en todo momento. Antes del inicio del servicio, durante el servicio y después de terminada la prestación del servicio.

5. Tacto

Es la pericia para decidir en qué momento deberá uno callarse, tratando de no presionar al cliente, para que se decida con calma a elegir nuestros servicios.

6. Conocimiento

De las diversas caracterologías de usuarios que debemos atender para adecuarnos al que nos corresponderá servir y no cometer errores.

7. Competencia

Es la habilidad y capacidad para realizar una tarea predeterminada con éxito.

8. Empatía

Es la identificación emocional y mental con otra persona ante un hecho específico.

Toda entidad tiene una cultura propia compuesta por su filosofía, doctrina, políticas, objetivos, metas, responsabilidades, costumbres, ritos, etcétera. Son características que se dan en grupos humanos que necesitan interrelacionarse para unirse en un único grupo que los lleve por sinergia al éxito empresarial.

Las instituciones tienden cada vez más a valorizar las expresiones cotidianas de su personal como integrantes de una sociedad que busca definitivamente eliminar barreras que impiden un claro entendimiento entre los grupos que si bien admite indiferencias, no reconoce comportamiento que los asistan en conocer qué sucede al interior de la entidad donde ejercen sus actividades diarias.

Por eso, las autoridades de la entidad objeto de nuestra investigación deberán tener en cuenta el medio ambiente donde se desarrollará la comunicación, el clima imperante, los estados anímicos del transmisor y receptor, el tono, la claridad, para cada una de las emisiones, para no caer en situaciones de resistir a aceptarlos, sin apreciar su contenido.

2.6. La atención al usuario

Satisfacción del usuario

Los usuarios peruanos de hoy, están mejor informados y exigen nuestra mayor atención, beneficios claros y atractivos y que sean únicos en el mercado, si cumplimos con ellos,

contribuimos a la formación en sus mentes, de que nuestra entidad ofrece una imagen institucional positiva que se mantendrá en el largo plazo (Cotte, 1991).

Por eso, las estrategias competitivas de una entidad se enfocan hacia la creación de valor para los usuarios.

Hagámoslo bien desde el principio

No cabe duda que es muy importante nuestro proceder al momento de estar cara a cara con el usuario (momento de la verdad). Nunca ofrezcamos lo que no podremos cumplir.

El usuario supone que está tratando con una entidad seria y eficiente, pero los errores están allí. ¿Qué debemos hacer?

Proponemos que la entidad objeto de nuestra investigación, en el transcurso del rediseño de sus procesos, se responda estas interrogantes:

- ¿Cuál será el beneficio para el usuario?
- ¿Captará el usuario fácilmente el nuevo proceso?
- ¿Qué efectos administrativos causará sobre nuestros empleados la implementación del nuevo proceso?
- ¿Qué podría salir mal?
- ¿Cuánto va a costarnos implementarlo?

3. Definición de términos básicos

ADMINISTRACIÓN

La Administración es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguiente, a los grupos que ellos comandan), con el fin de

que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa.

ADMINISTRACIÓN MILITAR

Es el sector de la actividad de la Administración Pública que provee a la seguridad y defensa exterior e interior del Estado.

ASPECTOS DOCTRINARIOS

Enseñanza de contenidos que se brindan para instruir a un grupo específico.

APRENDIZAJE

Adquisición del conocimiento de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio.

DISCENTES

Es quién recibe la enseñanza de contenidos.

EFICACIA

Es una medida del logro de resultados

GESTIÓN

Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso lo que incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar y la coordinación de sus actividades.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Coordinación de esfuerzos para que los diferentes procesos de una organización sean eficaces a través de personal capacitado en ejecutarlos con objetivos específicos a cumplir.

ÓRGANO RECTOR

Unidad de la FAP de mayor nivel orgánico que dirige un sistema administrativo y que, de acuerdo con el ámbito de su competencia, puede agrupar a otros subsistemas con el propósito de asegurar el cumplimiento eficaz de los objetivos de la Institución.

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Cuando los receptores del servicio educativo otorgan valor positivo a los servicios académicos y administrativos recibidos en el momento adecuado y con eficacia.

Capítulo III

Hipótesis y variables

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis general

La gestión administrativa tendría una relación de modo importante con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.

Hipótesis específicas

- La planificación tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP.
- El liderazgo tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP.
- La ejecución tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP.

2. Identificación de variables o unidades de análisis

Variable Independiente (X): Gestión administrativa

Indicadores de la Variable Independiente (X)

X1. Planificación.

X2. Liderazgo.

X3. Ejecución.

Variable Dependiente (Y): Satisfacción

Indicadores de la Variable Dependiente (Y)

Y1. Servicios académicos.

Y2. Proyección nacional e internacional.

Y3. Acompañamiento y monitoreo docente.

3. Matriz lógica de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS DISCENTES DEL PROGRAMA TÉCNICO DOCTRINARIO
ADMINISTRATIVO EN LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ EN SU ENFOQUE A LA
INTERNACIONALIZACIÓN PERIODO 2019-2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿De qué forma afectará la gestión administrativa en la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿De qué manera la planificación se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?</p> <p>¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?</p> <p>¿De qué manera la ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020?</p>	<p>GENERAL Comprobar que la gestión administrativa mejorará la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>ESPECÍFICOS Investigar sí, la planificación se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>Evaluar sí, el liderazgo se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>Analizar sí, la ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p>	<p>GENERAL La gestión administrativa tendría una relación de modo importante en la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>ESPECÍFICAS La planificación tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>El liderazgo tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p> <p>La ejecución tendría una relación considerable con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP en su enfoque a la internacionalización periodo 2019-2020.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>SATISFACCIÓN DE LOS DISCENTES</p>	<p>X1. Planificación</p> <p>X2. Liderazgo</p> <p>X3. Ejecución</p> <p>Y1. Servicios académicos</p> <p>Y2. Proyección nacional e internacional</p> <p>Y3. Acompañamiento y monitoreo docente</p>	<p>-Acreditación. -Gestión y Distribución presupuestal --Evaluación discente docente</p> <p>-Clima organizacional -Eficiencia y eficacia -Dirección administrativa (áreas).</p> <p>-Logro de objetivos. -Calidad del servicio educativo. -Equipamiento en infraestructura académica e informática.</p> <p>-Docentes capacitados (nombrados y contratados) -Tutoría académica. -Herramientas digitales (e-learning, aula virtual y biblioteca virtual).</p> <p>-Pasantías académicas. -Convenios universidades, institutos y FFAA. -Certificación por programa.</p> <p>-Desempeño laboral -EFA -Trabajo en equipo. -Motivación del discente.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>Método de investigación</p> <p>Deductivo-explicativo</p> <p>Población</p> <p>Estuvo conformada por (180) discentes de la ESCAP-FAP.</p> <p>Muestra</p> <p>La conformaron (130) discentes.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Cuestionario</p>

Capítulo IV

Método

1. Tipo y método de investigación

Tipo de investigación

Básica

Nivel de investigación

Descriptivo.

2. Diseño específico de la investigación

No experimental.

3. Población, muestra o participantes

Población

Los (180) discentes de la ESCAP-FAP.

Muestra

Para encontrar la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z= 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

N= 180

N= Muestra a encontrar

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 180}{0,06^2(180-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 130$$

La muestra la conformarán 130 discentes.

4. Instrumento de recogida de datos

Cuestionario.

Técnica de recolección de datos

Aplicación de cuestionario en la fecha y hora indicada por el Director del ESCAP-FAP.

Validación y confiabilidad del instrumento

Tabla 1. Validación del instrumento por jurados expertos

Experto	Cuantitativa	Aplicabilidad
Domingo Zapana Díaz	100%	Aplicable
Luisa Ávila Bolívar	100%	Aplicable
Edgard Rivera Vílchez	100%	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Alfa de Cronbach.

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	magnitud
0.81 a 1.00	muy alta
0.61 a 0.80	moderada
0.41 a 0.60	baja
0.01 a 0.20	muy baja

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento

Variables	Estadística de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	0.870	30
Satisfacción de los discentes	0.903	30

Fuente: Elaboración propia

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Programa SPSS.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

- a) Se solicitó mediante carta al director de la ESCAP-FAP que autorice fecha y hora para poder aplicar el instrumento.
- b) En el día señalado, se entregó a los 130 docentes el cuestionario y cuando terminaron se agradeció su valioso apoyo.
- c) Se les explicó que los datos serían tratados en forma confidencial.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Descripción en frecuencia y porcentaje de gestión administrativa y su dimensión: planificación, liderazgo, ejecución; y satisfacción de los discentes y de sus dimensiones: Servicios académicos, proyección nacional e internacional y acompañamiento y monitoreo docente.

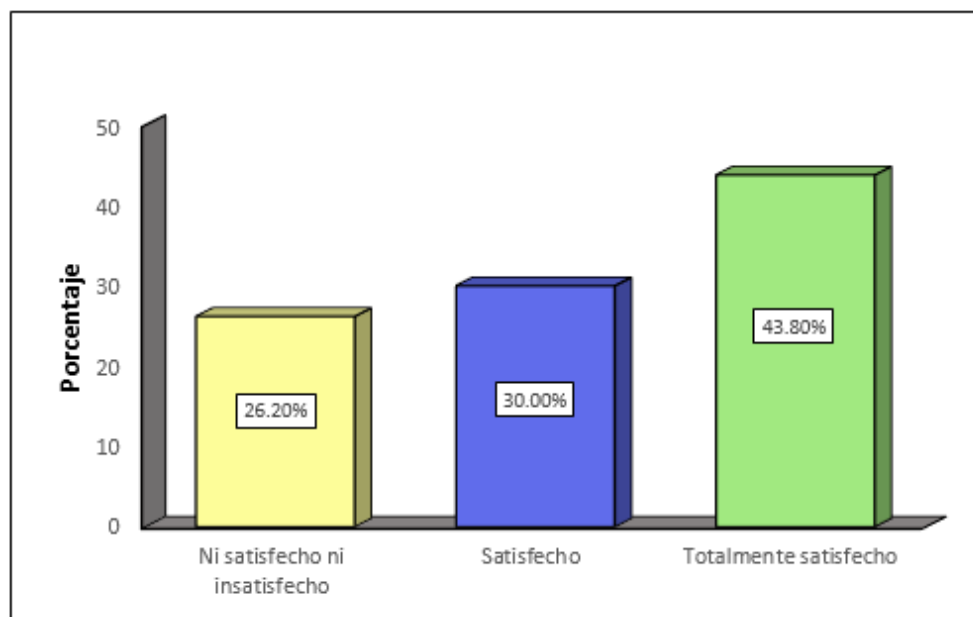
2. Análisis de resultados

Tabla 4. Frecuencia de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	cumulado
Ni satisfecho ni insatisfecho	34	26.2	26.2	26.2
Satisfecho	39	30.0	30.0	56.2
Totalmente de satisfecho	57	43.8	43.8	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Frecuencia de la variable gestión administrativa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

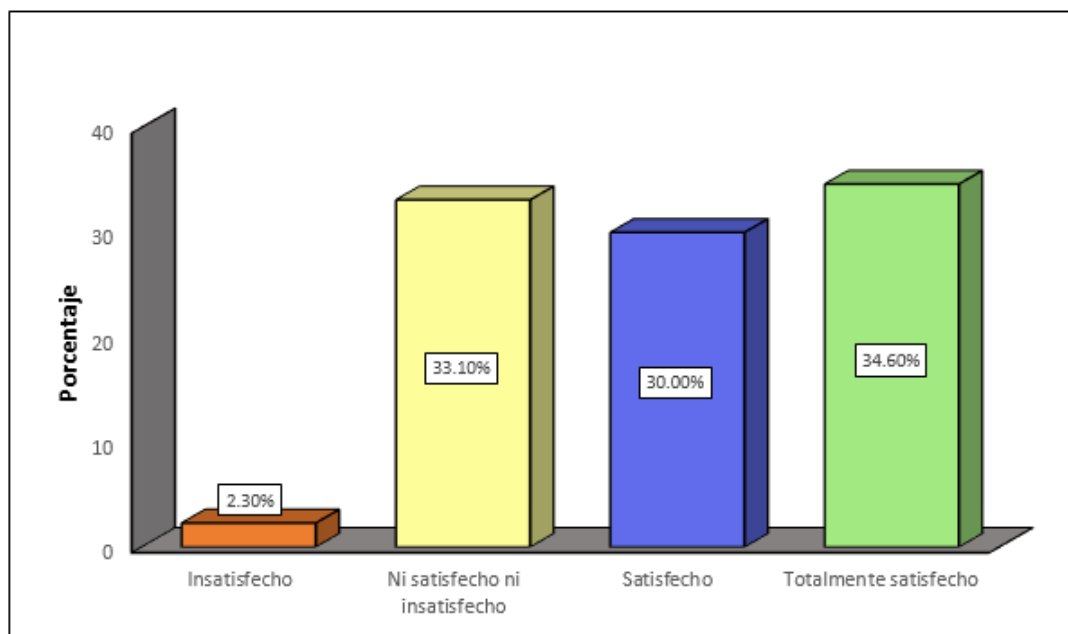
26.2% de los encuestados, señalan que no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 30% están satisfechos y el 43.8% están totalmente de satisfechos, en que los discentes están totalmente de satisfechos con la gestión administrativa del programa técnico doctrinario administrativo de la ESCAP-FAP.

Tabla 5. Frecuencia de la dimensión planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	3	2.3	2.3	2.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	43	33.1	33,1	35.4
Satisfecho	39	30.0	30,0	65.4
Totalmente de satisfecho	45	34.6	34.6	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Frecuencia de la dimensión planificación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

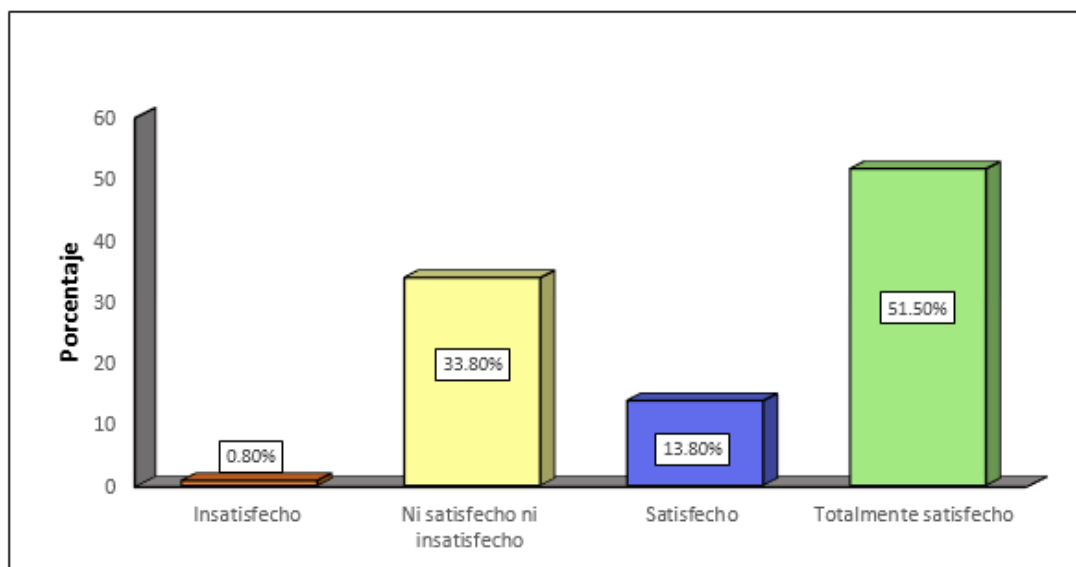
2.3% manifiestan que están en satisfechos, 33.1% que no están ni satisfechos ni insatisfechos, 30.0% están satisfechos y 34.6% están totalmente de satisfechos, en que los discentes manifiestan estar satisfechos con la planificación del Programa Técnico Doctrinario Administrativo de la ESCAP-FAP.

Tabla 6. Frecuencia de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	1	0.8	0.8	0.8
Ni satisfecho ni insatisfecho	44	33.8	33.8	34.6
Satisfecho	18	13.8	13.8	48.5
Totalmente de satisfecho	67	51.5	51.5	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Frecuencia de liderazgo



Interpretación

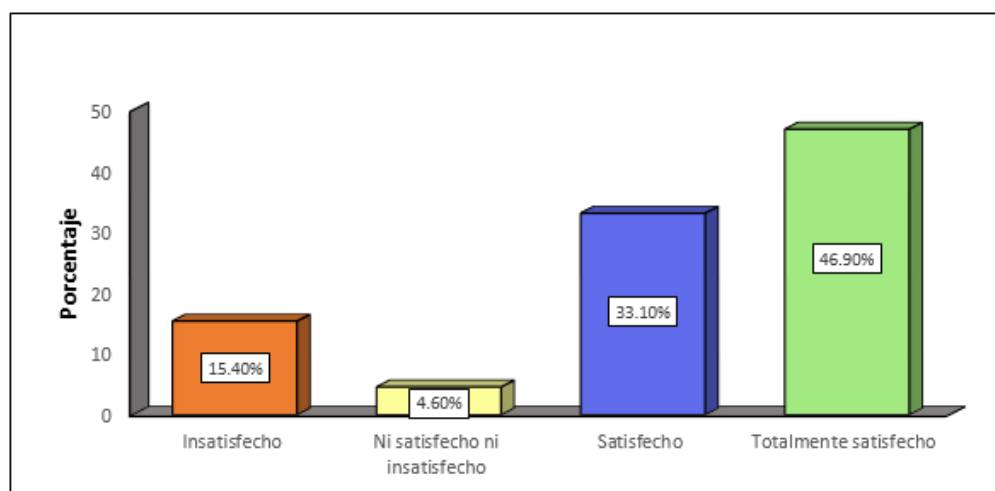
0.8% señalan que están insatisfechos, 33.8% manifiestan que no están ni satisfechos ni insatisfechos, 13.8% están satisfechos y 51.5% están totalmente satisfechos, en que los discentes están totalmente satisfechos con el liderazgo del Programa Técnico Doctrinario Administrativo de la ESCAP-FAP.

Tabla 7. Frecuencia de la dimensión ejecución

	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Insatisfecho	20	15.4	15.4	15.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	4.6	4.6	20.0
Satisfecho	43	33.1	33.1	53.1
Totalmente de satisfecho	61	46.9	46.9	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Frecuencia de la dimensión ejecución



Interpretación

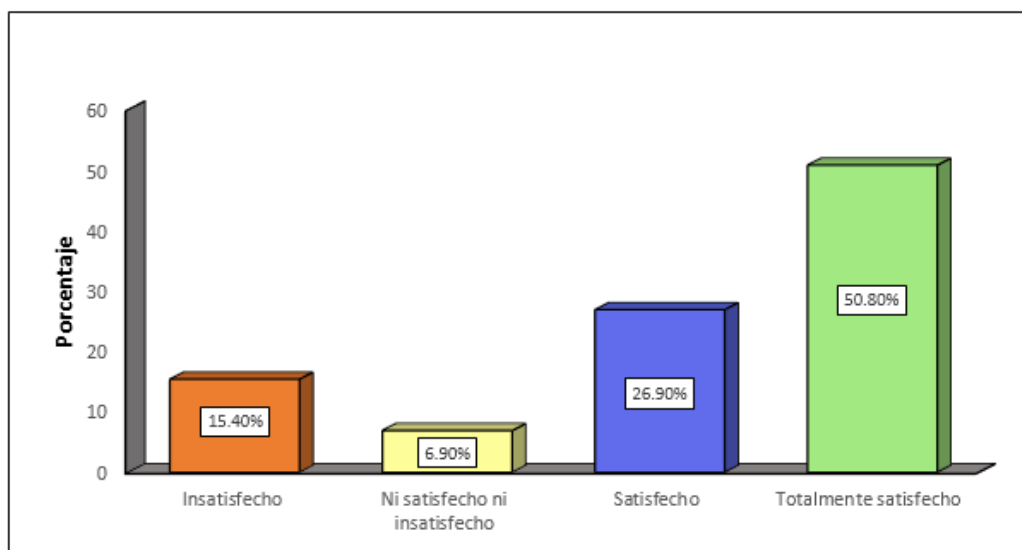
El 15.4% están insatisfechos, el 4.6% manifiestan estar ni satisfechos ni insatisfechos, el 33.1% están satisfechos y el 46.9% están totalmente satisfechos, en que los discentes están totalmente satisfechos con la ejecución del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP-FAP.

Tabla 8. Frecuencia de satisfacción de los discentes

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	20	15.4	15.4	15.4
Ni satisfecho ni insatisfecho	9	6.9	6.9	22.3
Satisfecho	35	26.9	26.9	49.2
Totalmente de satisfecho	66	50.8	50.8	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Frecuencia de satisfacción de los discentes



Interpretación

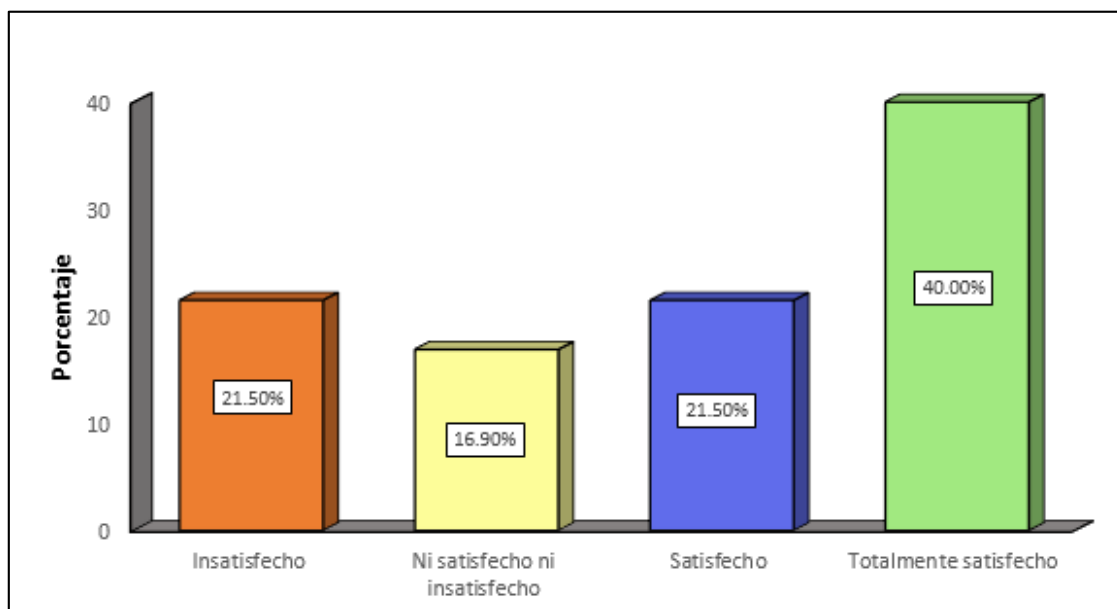
El 15.4% están insatisfechos, el 6.9% manifiestan estar ni satisfechos ni insatisfechos, el 26.9% están satisfechos y el 50.8% están totalmente satisfechos, en que los discentes están totalmente satisfechos con el Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP-FAP.

Tabla 9. Frecuencia de la dimensión servicios académicos

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	28	21.5	21.5	21.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	16.9	16.9	38.5
Satisfecho	28	21.5	21.5	60.0
Totalmente de satisfecho	52	40.0	40.0	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Frecuencia de la dimensión servicios académicos



Interpretación

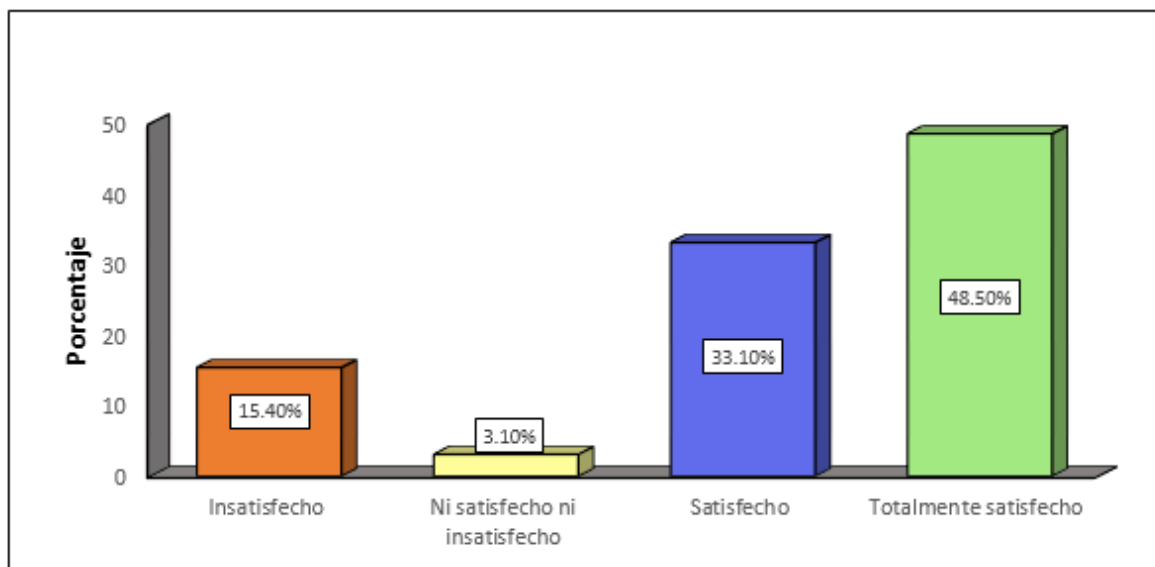
El 21.5% están insatisfechos, el 16.9% manifiestan no estar ni satisfechos ni insatisfechos, el 21.5% están satisfechos y el 40% están totalmente de satisfechos, en que los discentes están totalmente satisfechos con los servicios académicos del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP-FAP.

Tabla 10. Frecuencia de la dimensión proyección nacional e internacional

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	20	15,4	15,4	15,4
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	3,1	3,1	18,5
Satisfecho	43	33,1	33,1	51,5
Totalmente de satisfecho	63	48,5	48,5	100,0
	130	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Frecuencia de la dimensión proyección nacional e internacional



Interpretación

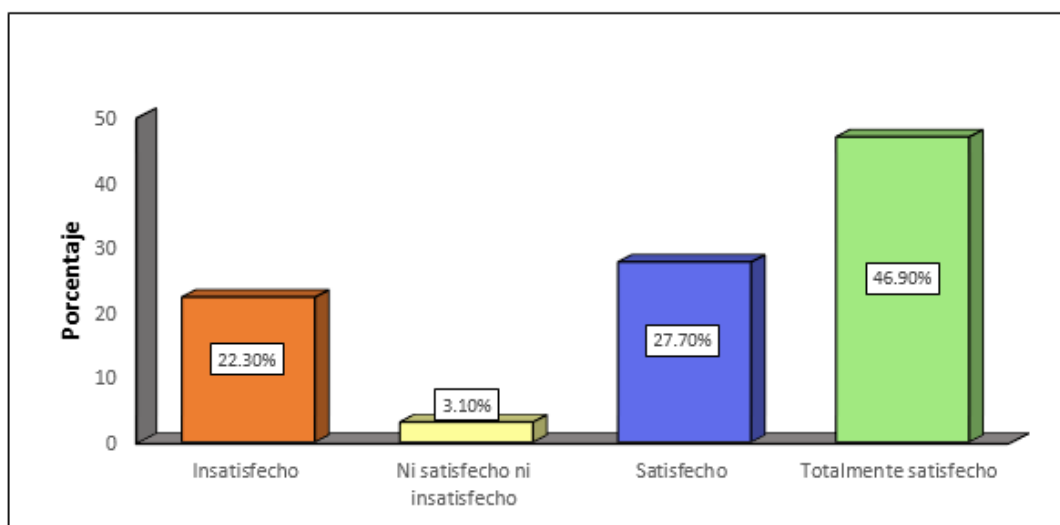
El 15.4% están en satisfechos, el 3.1% manifiestan ni satisfechos ni insatisfechos, el 33.1% están satisfechos y el 48.5% están totalmente satisfechos, que los discentes están totalmente satisfechos con la proyección nacional e internacional del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP-FAP.

Tabla 11. Frecuencia de la dimensión acompañamiento y monitoreo docente

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Insatisfecho	29	22.3	22.3	22.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	3.1	3.1	25.4
Satisfecho	36	27.7	27.7	53.1
Totalmente de satisfecho	61	46.9	46.9	100.0
	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. Frecuencia de la dimensión acompañamiento y monitoreo docente



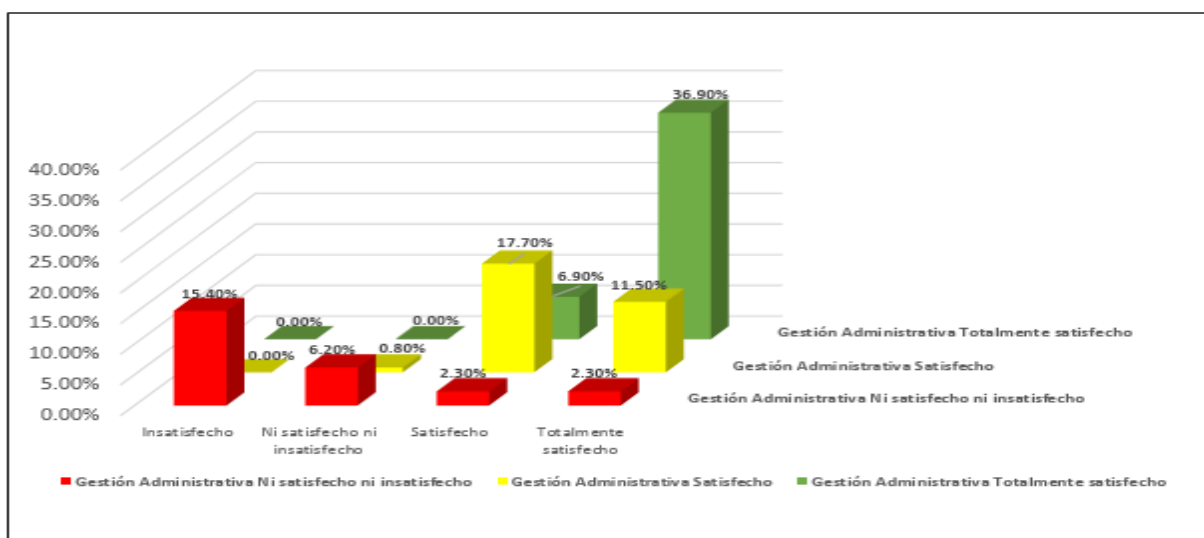
Interpretación:

El 22.3% están insatisfechos, el 3.1% manifiestan que no están ni satisfechos ni insatisfechos, el 27.7% están satisfechos y el 46.9% están totalmente de satisfechos, que los discentes están totalmente satisfechos del acompañamiento y monitoreo docente del Programa Técnico Doctrinario Administrativo en la ESCAP-FAP.

Tabla 12. Tabla cruzada

		Satisfacción de los discentes					Total
		Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho		
Gestión Administrativa	Ni satisfecho ni insatisfecho	Recuento	20	8	3	3	34
		% del total	15.4%	6.2%	2.3%	2.3%	26.2%
	Satisfecho	Recuento	0	1	23	15	39
		% del total	0.0%	0.8%	17.7%	11.5%	3.0%
Totalmente satisfecho	Recuento	0	0	9	48	57	
	% del total	0.0%	0.0%	6.9%	36.9%	43.8%	
Total	Recuento	20	9	35	66	130	
	% del total	15.4%	6.9%	26.9%	50.8%	100%	

Gráfico 12. Tabla cruzada



Interpretación

El 15.4% señalan que no están ni acuerdo ni desacuerdo con la gestión administrativa, 6.2%; están de acuerdo con gestión administrativa, 17,7% satisfechos con los discentes está totalmente de acuerdo al 11.5% y cuando la gestión administrativa está totalmente de acuerdo al 36.9% la satisfacción de los discentes está de acuerdo al 6.9%.

Contrastación de Hipótesis

i. Prueba de Hipótesis General

H₀: La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP.

H₁: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP.

Tabla 13. Grado de correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los discentes

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Satisfacción de los discentes
Rho de	Gestión	Coeficiente de correlación	1.000	0.740**
Spearman	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	130	130
	Satisfacción de	Coeficiente de correlación	0.740**	1.000
	los discentes	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	130	130

Interpretación

Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los discentes del PTDA en la ESCAP-FAP a un nivel de 95% de confiabilidad.

El 0.740 Rho de Spearman sugiere aceptar la hipótesis general.

ii. Prueba de Hipótesis Específica N°1

H₀: La planificación y la satisfacción de los discentes del PTDA no se relacionan.

H₁: La planificación y la satisfacción de los discentes del PTDA se relacionan.

Tabla 14. Grado de correlación entre la planificación y satisfacción de los discentes

Correlaciones				
			Planificación	Satisfacción de los discentes
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	0.600**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	130	130
	Satisfacción de los discentes	Coeficiente de correlación	0.600**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	130	130

Interpretación

Existe relación entre la planificación y la satisfacción de los discentes del PTDA a un nivel de 95% de confiabilidad.

iii. Prueba de Hipótesis Específica N°2

H₀: El liderazgo y la satisfacción de los discentes del PTDA no se relacionan.

H₁: El liderazgo y la satisfacción de los discentes del PTDA se relacionan.

Tabla 15. Grado de correlación entre liderazgo y satisfacción de los discentes

Correlaciones				
		Liderazgo		Satisfacción de los discentes
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000	0.753**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	130	130
	Satisfacción de los discentes	Coefficiente de correlación	0.753**	.,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	130	130

Interpretación

Existe relación entre el liderazgo y la satisfacción de los discentes del PTDA a un nivel de 95% de confiabilidad.

El 0.753 Rho de Spearman sugiere relación positiva considerable entre las variables.

iv. Prueba de Hipótesis Específica N°3

H₀: La ejecución no se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA.

H₁: La ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA.

Tabla 16. Grado de correlación entre ejecución y satisfacción de los discentes

Correlaciones				
		Ejecución		Satisfacción de los discentes
Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	1.000	0.744**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	130	130
	Satisfacción de los discentes	Coefficiente de correlación	0.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	130	130

Interpretación

La ejecución se relaciona con la satisfacción de los discentes del PTDA a un nivel de 95% de confiabilidad.

El valor 0.744 Rho de Spearman sugiere relación positiva entre las variables.

3. Discusión de resultados

El valor 0.740 del Rho de Spearman sugiere aceptar la hipótesis general.

Los resultados concuerdan con los estudios de (Álvarez, Chaparro & Reyes, 2015) que la Universidad desarrolle mejoras de sus procesos administrativos y servicios.

(Folgueiras, Luna & Puig, 2011) igualmente señala que los contenidos curriculares y estrategias didácticas deben actualizarse permanentemente dentro de los objetivos estratégicos diseñados por cada entidad educativa.

Capítulo VI

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

Primera. El valor 0.740 Rho de Spearman permite aceptar la hipótesis general.

Segunda. El valor 0.600 Rho de Spearman sugiere relación entre la planificación con la satisfacción de los discentes de la ESCAP-FAP

Tercera. El valor 0.753 Rho de Spearman sugiere relación entre el liderazgo con la satisfacción de los discentes de la ESCAP-FAP.

Cuarta. El valor 0.744 Rho de Spearman sugiere relación entre la ejecución con la satisfacción de los discentes de la ESCAP-FAP.

2. Recomendaciones

- Inculcar al discente el auto-aprendizaje e investigación utilizando herramientas tecnológicas e-learning.
- Desarrollar alianzas y convenios estratégicos a nivel nacional e internacional con universidades e institutos civiles y militares.
- Desarrollar programas de pasantías de discentes y docentes.
- Desarrollar programas de apoyo e-learning al discente.
- Mejorar el equipamiento de la infraestructura tecnológica.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2015). Satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones educativas de nivel superior en la Universidad Autónoma del Estado de México. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*, 13(2),5-26.
- Anzola, S. (2011). *Teorías de la gestión administrativa*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1995). *Líderes, las cuatro claves del liderazgo eficaz*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Cáceres, L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Escuela Profesional de Administración con respecto a los servicios de la biblioteca de la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Lima.
- Castañeda, Y., & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Chiavenato, Idalberto (2002) *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá-Colombia: McGraw Hill Interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mac Grill.

- D' Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico. Un enfoque gerencial*. México, Ciudad de México: Pearson Educación.
- Díez, E. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid, España: Lavel Editorial.
- Folgueiras, B., Luna, G., y Puig, L. (2011). Aprendizaje y Servicio: Estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación* (Sep-Dic 2013), 362
- García, V. (2011). Una aproximación a la gerencia. *Cuadernos de administración*, Universidad del Valle, 27, 45.
- Gitman, L. (2008). *Principios de la administración*. Madrid, España: Editorial Pearson.
- Koontz, H. & O'Donnell, C. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Nueva York, Estados Unidos. Editorial: McGraw-Hill.
- Ministerio de Defensa (2017). *Libro Blanco de la Defensa Nacional 2017*. Perú.
- Ministerio de Defensa (2007). Ordenanza FAP 35-11. Permisos y Licencias. Fuerza Aérea del Perú.
- Ministerio de Defensa (2008). Ordenanza FAP 23-1. Formalización de los Sistemas Administrativos de la FAP. Fuerza Aérea del Perú.
- Ministerio de Defensa (2011). Ordenanza FAP 50-18. Programas Académicos de Perfeccionamiento del Sistema de Educación Superior de la FAP. Fuerza Aérea del Perú.
- Moreno, L. (2005). *Trabajo en equipo. Equipo de trabajo*. Lima, Perú: Los Azules.
- Munch, L. (2007). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso Administrativo*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Munch, L. (2010). *Planeación estratégica*. Ciudad de México, México: Editorial Trillas.

Porter, M. (1993). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.

Robbins S, & Coulter, M. (2014). *Administración*. México, Ciudad de México: Pearson Educación.

Taylor, F. (1911). *Los principios de la Administración Científica*. New York, Estados Unidos Editorial: Harper & Brothers.

APÉNDICE

Apéndice A. Cuestionario



I. INSTRUCCIONES

Marca con una "x" en el casillero correspondiente según la siguiente escala de Likert

Totalmente satisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho		Totalmente satisfecho
1	2	3	4		5
N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	DIMENSION X1: PLANIFICACIÓN				
1	¿Es importante para usted que la escuela logre obtener un nivel de acreditación internacional?				
2	¿Cree usted que la acreditación ayude a la escuela a concretar las alianzas estratégicas con otros institutos armados de Latinoamérica?				
3	¿Considera usted que es importante que la escuela cuente con un presupuesto anual bien diseñado y distribuido para su funcionamiento?				
4	¿Cree usted que una buena distribución presupuestal anual se basa en una buena gestión administrativa del Director de la ESCAP?				
5	¿Considera usted que la evaluación discente-docente ayudará a reconocer el desempeño del docente?				
6	¿Cree usted que la evaluación discente-docente ayudará a reconocer las cualidades, talentos, fortalezas de los docentes?				
	DIMENSIÓN X2: LIDERAZGO				
7	¿Considera usted que un buen clima organizacional le dará oportunidades para crecer profesionalmente?				
8	¿Cree usted que el clima laboral de la escuela lo retroalimentará en sus funciones que desempeña laboralmente?				

9	¿Considera usted como parte de un proceso eficiente la supervisión de las diferentes áreas de la escuela, para detectar errores?					
10	¿Cree usted que el liderazgo del director de la escuela es eficaz?					
11	¿Considera usted que la conducción administrativa de las diferentes áreas de la escuela deben ser monitoreadas para medir su rendimiento?					
12	¿Cree usted que el liderazgo juega un rol importante para una buena conducción administrativa (áreas)?					
	DIMENSIÓN X3: EJECUCIÓN					
13	¿Considera usted que el programa PTDA ejecutado en el año ha cumplido con los logros de los objetivos trazados?					
14	¿Cree usted que todos los discentes que llevan el PTDA logran certificarse y a su vez logran cumplir con sus objetivos?					
15	¿Considera usted que un buen liderazgo académico se verá reflejado en la calidad del servicio educativo recibido?					
16	¿Cree usted que una adecuada administración de los recursos humanos y pedagógicos le brindará un servicio de calidad?					
17	¿Considera usted que los equipos informáticos con los que se cuenta, son adecuados para desarrollar sus actividades académicas?					
18	¿Considera usted que los equipos informáticos deben ser reemplazados con los de última generación?					
	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS DISCENTES					
	DIMENSIÓN Y1: SERVICIOS ACADÉMICOS					
19	¿Considera usted que los docentes que enseñan en la escuela (nombrados y contratados) deberían contar con el grado académico superior?					
20	¿Cree usted que la contratación de los docentes civiles complementa el nivel académico del programa PTDA?					
21	¿Considera usted que es importante la frecuencia en la que se debe reunir con un tutor académico?					
22	¿Considera usted que tener un tutor académico, le ayudará a meditar su avance y crecimiento?					
23	¿Cree usted que las herramientas informáticas disponibles (E-learning, biblioteca virtual) son importantes para un aprendizaje global?					

24	¿Considera usted que la educación E-learning es primordial para conseguir resultados importantes en estos tiempos?					
DIMENSIÓN Y2: PROYECCIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL						
25	¿Cree usted que las pasantías entre estudiante a nivel internacional es un factor importante en el nivel de desempeño del discente?					
26	¿Considera usted que las pasantías entre docentes aportarían en mejorar las metodologías de enseñanzas?					
27	¿Considera usted que las alianzas y convenios con institutos y universidades Nacionales ayudarán a obtener como resultado discentes mejor preparados y de alto rendimiento?					
28	¿Considera usted que las alianzas y convenios con institutos y universidades a nivel internacional, es importante para la virtualización de la educación?					
29	¿Cree usted que al término de cada programa es indispensable la certificación?					
30	¿Considera usted que la certificación otorgada al término de cada programa le ayudará como respaldo para conseguir logros en su carrera?					
DIMENSIÓN Y3: ACOMPAÑAMIENTO Y MONITOREO DOCENTE						
31	¿Cree usted que el acompañamiento docente le beneficiará en su desempeño laboral de acuerdo a su EFA?					
32	¿Considera usted que la enseñanza de docentes capacitados y actualizados le ayudará en su desempeño laboral?					
33	¿Cree usted que la labor en conjunto ayudará al avance de una manera más óptima?					
34	¿Considera usted que el trabajo en equipo promueve el compromiso y la motivación?					
35	¿Cree usted que la motivación es muy importante dado que está ligado directamente con el interés en el aprendizaje?					
36	¿Considera usted que la motivación cumple un papel valioso en el crecimiento del estudiante para un mejor desempeño académico?					