



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“Gestión de calidad y su relación con la formación académica
del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Jonathan Franco Muñoz Quintana (0000-0001-7789-6384)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 07 de julio de 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 1	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMÍREZ
Miembro 2	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PILOTO CIVIL EN LAS ESCUELAS DE AVIACIÓN CIVIL DEL PERÚ – 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

JONATHAN FRANCO MUÑOZ QUINTANA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	JONATHAN FRANCO MUÑOZ QUINTANA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



HUGO JESÚS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor(a)



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMÍREZ
Miembro 1



FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 2

Gestión de calidad y su relación con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021

Quality management and its relationship with the academic training of the Civil Pilot in the Civil Aviation Schools of Peru - 2021

Jonathan Franco Muñoz Quintana
100004229@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima
 Perú
<https://orcid.org/0000-0001-7789-6384>

Mg. Ana Cecilia Napán
anapan@cientifica.edu.pe

Universidad Científica del Sur, Lima
 Perú
<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con método hipotético deductivo, tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental y corte transversal.

La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de tres áreas: Pilotos comerciales, pilotos de línea aérea y pilotos instructores. Los instrumentos obtuvieron un alfa de cronbach, GC (0.898) y FA (0.962). Los resultados indicaron una relación positiva moderada, con un Rho de Spearman (0.509), siendo la prueba significativa con un p valor = 0.000 < 0.05. lo que indica que sólo existe una relación lineal moderada entre las variables. Se concluyó que a una mejor gestión de calidad existe una alta formación académica, corroborando lo explicado por Cortés (2016).

Palabras claves: Gestión de calidad, formación académica, aviación civil.
 (Palabras tomadas del tesoro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between quality management and the academic training of the civil pilot in the Civil Aviation Schools of Peru. This research had a quantitative approach. This research had a quantitative approach, hypothetical deductive method, applied type, correlation level, with non-experimental design and cross section. The sample consisted of

80 collaborators from three areas, commercial pilots, Airline pilots and instructor pilots. The instruments obtained a cronbach'salpha, GC (0.898) and FA (0.962). The results indicated a moderate positive relation ship, with a Spearman Rho (0.617), the test being significant with a p-value = 0.000 <0.05. It was concluded that a high er quality management exists a high academic training. Corroborating what was explained by Cortés (2016), similarly Ponce (2005).

Keywords: Quality management, academic training, civil aviation. (Word staken from UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas escuelas alrededor del mundo consideran que la gestión de calidad (GC) es un factor fundamental para alcanzar el mejor nivel de eficiencia, porque incide directamente en la formación académica (FA) de los estudiantes. Tal como lo explica Cortés (2016) en su libro, la GC busca la excelencia en todas las áreas de una organización.

Para Cortés (2016), por definición la GC permite detectar las fallas del producto o servicio antes que de su entrega al cliente; esto incluye un menor coste. Asimismo destaca que en la GC la responsabilidad es de todos y no solamente de la gerencia, facilitando la supervivencia de la organización, posibilita su superioridad competitiva y liderazgo en los mercados.

Por su parte Isaza (2018), enfatiza que la gestión de calidad debe estar estandarizada, que es responsabilidad ante todo del gerente y su implementación es tarea de todos en la compañía, incluido el compromiso del auditor interno del control de calidad; quienes deben cuidar la estructura con la que se trabaja y su buen funcionamiento para alcanzar y mantener los buenos resultados y las certificaciones de calidad.

Por otro lado, Novillo, Parra, Ramón & López (2017) destacan que la gestión de calidad con el pasar del tiempo se ha transformado en la fuente primordial para que las empresas se hagan más competitivas, originando una progresión en la economía de una nación.

Según Cortés (2016) la GC se aplica bajo una preparación de especificaciones técnicas que se utilizan como referencia para guiar su implantación, la auditoría como herramienta de evaluación, y el camino hacia la certificación; reconocimiento otorgado por un organismo tercero acreditado.

Respecto a la formación académica, Alayza e.t (2014) afirma que la adquisición y uso de numerosos conocimientos es una práctica habitual en el ser humano a lo largo de su vida, los cuales permiten que nos desarrollemos adecuadamente en los ámbitos laboral y académico, así como en la vida cotidiana.

García y García (2017) destaca la variedad de cursos que se encuentran en una malla curricular, que derivan de diferentes áreas de estudio organizadas sistemáticamente para que el estudiante genere y asimile conocimiento.

Por su lado, García, Ruiz y García (2016), enfatizan que la educación es un proceso de formación. promovido también por el ambiente exterior para lograr que cada una de nuestras capacidades se desarrollen plenamente.

Así mismo, Joan Mateo (2000) afirma que la evaluación al docente y su desarrollo profesional favorece la gestión de calidad en cualquier institución educativa.

Para el Club Excelencia en Gestión (2019) el EFQM es un modelo de gestión reconocido a nivel mundial que ayuda a mejorar significativamente el rendimiento de las organizaciones, el mismo que también ha sido aplicado a la educación destacando tres factores: La dirección, la ejecución y los resultados.

Como antecedente, existen estudios realizados sobre la gestión de calidad asociada a la formación académica de estudiantes, como el de Ramos et al., (2016), que tuvieron como objetivo medir la relación entre gestión de calidad y la formación académica en los estudiantes. Investigación de nivel descriptivo y diseño correlacional, cuyo resultado demuestra que el modelo de Gestión EFQM mejora de manera significativa la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima.

También el estudio de Hernández et al., (2018) con el objetivo verificar críticamente los aspectos conceptuales del adiestramiento del maestro. Investigación de tipo bibliográfica que resalta la formación en las competencias de adiestramiento que debe adquirir un maestro ante los avances de la ciencia.

Por su parte Guerrero et al., (2019) presentan el factor sobresaliente de la tutoría en la universidad en provecho de los estudiantes, como soporte, guía y seguimiento durante la formación educativa. Esta investigación es cuantitativa, de procedimiento hipotético deductivo, tipo sustantivo, con diseño no experimental. Los resultados muestran que la tutoría pudo ser apreciada como idónea en el adiestramiento de los alumnos y fortalecimiento de su desarrollo integral

La competencia en el mercado laboral aeronáutico y la modernización de los aviones comerciales exige a los pilotos estar cada vez más familiarizados con la automatización de las aeronaves, con el manejo del idioma inglés técnico aeronáutico, así como aprender a sobrellevar las cargas de trabajo y mantener la seguridad en vuelo, entre otros factores que los hace más competitivos. Todo ello implica los procesos de adecuación al modelo de GC. Sin embargo, la mayoría de escuelas en esta especialidad en el Perú no cuentan con elementos que permitan al piloto graduado competir en una convocatoria de las compañías aeronáuticas, por lo cual una escuela con una buena formación académica en

gestión de la calidad basada en el modelo EFQM, contribuiría a la excelencia de los pilotos civiles en el Perú.

En ese sentido se planteó como problema de investigación el conocer ¿De qué manera la gestión de calidad impacta con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021?

Para responder esta interrogante planteamos la hipótesis: La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Para contrastar la hipótesis científica se ha planteado alcanzar el siguiente objetivo: Analizar si la Gestión de calidad se relaciona con la formación académica del Piloto civil en las Escuelas de aviación civil del Perú – 2021

El presente estudio se justifica de manera práctica, porque se basa en la relación que existe entre la GC a través del modelo EFQM y la formación académica. Estas variables de estudio permitirán evaluar el esfuerzo y manejo de fatiga, rendimiento en las asignaturas y rendimiento en las evaluaciones de aptitud en cada uno de los pilotos civiles a fin de generar un mejor aprendizaje en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

El presente estudio basado en la relación que existe entre la GC, a través del modelo EFQM, y la formación académica permitirá evaluar variables como el rendimiento en las asignaturas y en las evaluaciones de aptitud, así como el esfuerzo y manejo de la fatiga en cada uno de los pilotos civiles, a fin de generar un mejor aprendizaje en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental y corte transversal.

La población estuvo conformada por los 100 pilotos de las escuelas de aviación civil en el Perú, a través de la fórmula para poblaciones conocida:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde: n = Muestra (definida x la selección), N = Población finita (100 colaboradores), Z = Nivel de confianza 95% = (1.96) p = Probabilidad de acierto (50%) q = Probabilidad de fracaso (50%) E = Error (5%)

Por lo tanto, el tamaño de la muestra por proporciones correspondió a 80 pilotos de las escuelas de aviación civil en el Perú, tomados al azar, con la siguiente distribución: Pilotos comerciales (51), pilotos de línea aérea (23) e instructores (6). El método de selección fue por muestreo probabilístico.

El cuestionario estuvo conformado por 25 ítems. Para medir la variable gestión de calidad se adaptó tomando como base a Cortés (2016), de los cuales 11

corresponden a las dimensiones de dirección, la ejecución y los resultados estructurados por el modelo EFQM. Para medir la variable formación académica se tomó como base el estudio de Ponce (2005), de los cuales 14 corresponden a las dimensiones de facilidades académicas, esfuerzo y manejo de fatiga, rendimiento en las asignaturas y rendimiento en las evaluaciones de aptitud.

En la tabla 1 se muestra la escala de valoración de los instrumentos del 1 al 5 de acuerdo con Likert: Nunca (01); Casi nunca (02); A veces (03); Casi siempre (04); Siempre (05). El nivel de cada una de las variables será puntuado de acuerdo a las siguientes escalas:

Tabla 1: Baremo – Nivel y Rango

<i>Gestión de calidad</i>	<i>Formación académica</i>
12 – 28 -> Nivel Bajo	09 – 21 -> Nivel Bajo
29 – 45 -> Nivel Medio	22 – 34 -> Nivel Medio
46 – 60 -> Nivel Alto	35 – 45 -> Nivel Alto

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento fue a través del Alfa de Cronbach (α) y la validez por juicio de expertos. Se realizó una prueba piloto que sirvió, además, para probar los tiempos en resolver las encuestas.

En la tabla 2 instrumento I (gestión de calidad) encontramos los resultados respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach (α) es de 0,89 apreciando el grado de fiabilidad como adecuada.

Tabla 2:

Estadísticos de fiabilidad del Instrumento 1 (Gestión de Calidad)

INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH
Gestión de calidad	(0.89)

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

En la tabla 3 instrumento II (formación académica) encontramos los resultados respecto a la prueba de confiabilidad; el coeficiente de Alfa de Cronbach (α) es de 0,96 considerando al instrumento de poseer una fiabilidad adecuada.

Tabla 3:

Análisis de fiabilidad del instrumento II (Desempeño Laboral)

INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH
Formación académica	(0.96)

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

La información cuantitativa fue procesada y analizada mediante estadísticos descriptivos, como frecuencias, porcentajes y tablas cruzadas. También se utilizaron pruebas no paramétricas, como el estadístico de Kolgomorov-Smirnov, para probar la normalidad de la muestra y determinar el coeficiente a usar. Finalmente se analizó la información a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

RESULTADOS

a. Análisis estadístico de la muestra

Los pilotos graduados analizados fueron pilotos comerciales (51), pilotos de línea aérea (23) e instructores (6), con un 91.6% de sexo masculino y un 8.4% femenino, y un promedio de edad de 26 años. Se está considerando una muestra probabilística de 80 pilotos que se tomó de una población total de 100 pilotos.

b. Análisis estadístico descriptivo de las variables

En la tabla 1 se puede determinar que en relación a la variable gestión de calidad existe mayor incidencia en la escala alto con 63 unidades objeto de estudio, logrando un 79% del total de los datos. Asimismo se aprecia que la variable formación académica obtuvo un valor en la escala alto de 86% del total de la frecuencia estimada.

Tabla 4:

Análisis estadístico descriptivo de las variables gestión de calidad y formación académica

Escala	Gestión de la calidad		Formación académica	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%	0	0%
Regular	17	21%	11	14%
Alto	63	79%	69	86%
Total	80	100%	80	100%

Fuente(s): Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS 25

c. Prueba de normalidad

En la tabla 05 se aprecia la prueba de normalidad para poder establecer el estadístico a usar en las pruebas de hipótesis de investigación, teniendo en

consideración el tamaño de la muestra, que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de kolmogorov- Smirnov.

Se han considerado los puntajes totales para las variables y dimensiones, obteniéndose todos los p valor = sig<0.05. Por lo tanto, todas las distribuciones de las variables y dimensiones son no normales, por ende, se aplicó las pruebas no paramétricas. En vista que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables, se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 5:

Prueba de normalidad

Variable / dimensión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección según EFQM	,143	80	,000
Ejecución	,170	80	,000
Resultados	,160	80	,000
Gestión de calidad	,111	80	,016
Formación académica	,188	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Tomado del SPSS v25

d. Prueba de correlación de hipótesis general

A continuación se presentan los resultados para el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y formación académica en los estudiantes pilotos, lo cual nos va a permitir dar respuesta a la hipótesis general planteada:

Objetivo general:

Analizar si la gestión de calidad se relaciona con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Hipótesis general:

La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Como se muestra en la tabla 6, la prueba estadística que se utilizó para verificar la hipótesis alterna general “La gestión de la calidad se relaciona de manera significativa en la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021”, Rho de Spearman que confirma la hipótesis alterna.

La prueba estadística arroja un (rs=0,509), es decir, se comprueba que existe una correlación moderada entre las variables. Algunos puntos están cerca de la línea, pero otros puntos están lejos de ella, lo que indica que sólo existe una

relación lineal moderada entre las variables. En tal sentido, si la variable de gestión de calidad aumenta, el nivel de formación académica también aumenta.

Tabla 6:

Prueba de correlación de hipótesis general (gestión de calidad y formación académica)

Correlaciones				
			Gestión de calidad	Formación académica
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Formación académica	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Objetivo específico 1:

Analizar si la dirección del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Hipótesis específica 1:

La dirección del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Como se muestra en la tabla 7, la prueba estadística que se utilizó para verificar la hipótesis alterna específica 1 “La dirección del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.” Rho Spearman, que confirma la hipótesis específica 1.

La prueba estadística arroja un ($r_s=0,434$), es decir, se comprueba que existe una correlación baja y directa entre las variables, en otros términos, si la variable de gestión de calidad baja, el nivel de formación académica también baja.

Tabla 7:

Prueba de correlación de hipótesis general (La dirección según EFQM y formación académica)

Correlaciones			Dirección según EFQM	Formación académica
Rho de Spearman	Dirección según EFQM	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,434**
		N	80	80
	Formación académica	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,434**	1,000
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Objetivo específico 2:

Identificar si la ejecución del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Hipótesis específica 2:

La ejecución del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona significativamente con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Como se muestra en la tabla 8, la prueba estadística que se utilizó para verificar la hipótesis alterna específica 2 “La ejecución del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú - 2021.” Rho Spearman que confirma la hipótesis específica 1.

La prueba estadística arroja un (rs=0,493), es decir, se comprueba la existencia de una correlación moderada baja entre las variables, entonces, si la variable de gestión de calidad baja, el nivel de formación académica también baja.

Tabla 8:

Prueba de correlación de hipótesis general (ejecución del modelo EFQM y formación académica)

Correlaciones

			Ejecución del modelo EFQM	Formación académica
Rho de Spearman	Ejecución del modelo EFQM	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Formación académica	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

Objetivo específico 3:

Determinar si los resultados del modelo de gestión de calidad EFQM se relacionan con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Hipótesis específica 3:

Los resultados del modelo de gestión de calidad EFQM se relacionan significativamente con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.

Como se muestra en la tabla 4, la prueba estadística que se utilizó para verificar la hipótesis alterna específica 3 “Los resultados del modelo de gestión de calidad EFQM se relaciona de manera significativa con la formación académica del piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021.” Rho Spearman que confirma la hipótesis específica 1.

La prueba estadística arroja un ($r_s=0,467$), es decir, se comprueba que existe una correlación moderada baja entre las variables, quiere decir, si la variable de gestión de calidad baja, el nivel de formación académica también baja.

Tabla 9:

Prueba de correlación de hipótesis general (resultados del modelo EFQM y formación académica)

			Resultados del modelo EFQM	Formación académica
Rho de Spearman	Resultados del modelo EFQM	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

Formación académica	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia mediante el software IBM SPSS statistics 25.

DISCUSIÓN

La presente investigación se formuló como propósito determinar la relación de la gestión de calidad en la formación académica en el piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021”. Se empleó la prueba de Rho de Spearman para establecer la correlación de las variables en los pilotos encuestados. Se encontró una correlación moderada entre éstas ($r_s=0,509$), con una significancia por debajo a la plasmada en la investigación (Hernández et al., 2014). proporcionando validez a la hipótesis de estudio.

Valorando la contribución de Ramos et al., (2016), así como los planteamientos de Santo y Diez (2016), respecto al estudio del desempeño de las instituciones educativas usando el modelo GC - EFQM, los cuales he tomado como fundamento teórico, descubro coincidencia con los autores. Considero que este modelo traerá un mayor compromiso por parte de todo el personal que contribuye en la formación, generando estudiantes aptos para la competencia laboral; haciendo por consiguiente a las escuelas más competitivas y favoreciendo la rentabilidad de la enseñanza.

Como se ha indicado, el presente trabajo se propuso establecer la relación entre la gestión de calidad y la formación académica en el piloto civil en las escuelas de aviación civil del Perú – 2021. De acuerdo a la prueba de Rho de Spearman se pretendió identificar el grado de relación que tiene la dimensión 1 “Dirección”, sobre del modelo de gestión de calidad EFQM; presentando una correlación baja y directa de 0,434 entre ellas, con un nivel de significancia por debajo de la delineada en la investigación (Hernández et al., 2014).

La investigación de Tamayo et al., (2019) titulada “Pertinencia de la tutoría: Carrera administración de empresas de la Universidad Metropolitana del Ecuador”, de tipo bibliográfica y con revisión de material referido al tema; en sus conclusiones exige a las personas implicadas en la dirección la utilización de procedimientos nuevos en el adiestramiento de la enseñanza, más habituados a los perfiles y al campo donde se desarrollará el egresado.

Adicionalmente resalta una adecuada conducción del profesional en formación en las diversas etapas académicas, el interés que necesitan las personas y grupos tanto en lo social y educativo, y la visión de un desarrollo en el adiestramiento integral y valores en el graduado.

Ahora bien, se halló semejanza con el estudio de Sánchez (2017), titulado “Análisis sobre las diferencias de percepción de la cultura organizacional en instituciones de educación superior del sur de Sonora”; donde la cultura

organizacional es un componente clave en el éxito y desarrollo de la organización. El estudio concluye que se deben tomar acciones con el fin de mejorar y transformar la calidad de dichas instituciones, fuertemente influenciadas por la cultura organizacional, mediante la gestión administrativa y académica.

Este trabajo trazó la finalidad de determinar la relación de la ejecución del modelo de gestión de calidad EFQM y la formación académica. A partir de la prueba de Spearman se logró establecer la correlación que tiene la dimensión 2 “Ejecución” en el modelo EFQM. Se obtuvo una correlación moderada baja de 0,493. Asimismo se dio por válida la hipótesis planteada aseverando que hay una correlación significativa entre ellas.

La investigación de Cervantes et al., (2018) titulada “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”, mostró similitud con el análisis desarrollado, ya que mide la calidad del servicio acorde a las necesidades y requerimientos establecidos por los clientes externos en una institución privada de educación superior. El estudio concluyó que la calidad del servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación de este por parte de la institución a sus clientes; por lo tanto la tendencia es de potenciar estos requerimientos para diferenciarse de sus competidores.

Así mismo Páez et al., (2019) en su investigación “El trabajo metodológico, una mirada desde los programas académicos de posgrados”, presenta como objetivo optimizar el procedimiento educativo de los maestros, desde el perfil de formación en la misma pedagogía en el prototipo de creación posgraduada; investigación que se realiza usando el sistema dialéctico materialista. El estudio concluyó la necesidad de optimizar el adiestramiento de profesionales en la instrucción y en el aprendizaje por medio de la dirección pedagógica en el centro de estudio universitario, con el fin de alcanzar mayor eficacia y efectividad.

El presente análisis se planteó determinar la relación de los resultados del modelo de gestión de calidad EFQM con la formación académica del piloto civil. A partir de la prueba de spearman se logró identificar la dimensión 3 “resultados” sobre el modelo EFQM en las escuelas. Se demostró la correlación moderada baja de 0,467, es decir si la variable de gestión de calidad baja, el nivel de formación académica también baja.

La investigación de Guerrero et al., (2019) titulada “Componentes predominantes de la acción tutorial en estudiantes universitarios”, mostró similitud con el análisis desarrollado ya que proyectó crear la correlación que hay entre las variables. Llegó a la conclusión que la labor de tutoría pudo tener un lugar representativo y sobresaliente por ser apreciada como idónea para el progreso en la universidad en alumnos y en adiestramiento; trayendo una educación de desarrollo integral.

Ahora bien, se halló semejanza con el estudio Hernández et al.,(2018), titulado “Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC”, donde el fin fue ejecutar las nuevas formas de aprender ante la novedad de la ciencia. El estudio concluyó que esta investigación resalta la significancia de formación de medidas educativas que señalen las competencias de

adiestramiento que tiene que adquirir un maestro ante la novedad de la ciencia. TIC es tecnologías de la información y comunicación.

Valorando la contribución de Herrera et al., (2017) en su investigación “Validación del cuestionario de autoevaluación para unidades administrativas y de servicios”, donde los resultados que indica el instrumento miden de una forma válida y precisa las dimensiones evaluadas. La investigación se incluye dentro de los estudios exploratorios y descriptivos. El estudio concluyó que la aplicación de esta herramienta requiere del compromiso de las autoridades institucionales para asegurar que todo el proceso se lleve a cabo y no se quede solo por los resultados de su aplicación.

CONCLUSIONES

Se considera importante que las escuelas de aviación civil del Perú se comprometan con el estudio de la gestión de calidad EFQM, con el propósito de ser aplicada en sus centros de estudios; ya que muchos graduados no conocen las herramientas necesarias para enfrentar una futura postulación a una aerolínea comercial. Ello incluye hacer un seguimiento a cada estudiante mediante evaluaciones y reforzamientos de las materias que consolidarán sus conocimientos. A su vez es importante la capacitación continua de cada instructor, y que ellos y todo el equipo de trabajo tenga un compromiso con la formación de cada estudiante. Por otro lado, es necesaria la inclusión de materias relacionadas con las exigencias de postular a una aerolínea comercial algo que traerá más prestigio a la escuela.

Con respecto a la relación que existe entre la formación académica de los pilotos y la gestión de calidad basada en el modelo EFQM, se pudo evidenciar una relación moderada. Ello implica que la formación académica de los pilotos no está alcanzando el nivel esperado para ser competitivo dentro del mercado.

De igual forma en la relación de la dirección del modelo de gestión de calidad EFQM y la formación académica, se presentó una correlación baja y directa. Ello implica que el propósito y la visión por parte del equipo de trabajo de las escuelas no están claras. Así también, evidencia que todavía no se alcanza un compromiso adecuado con el crecimiento del aprendizaje del estudiante.

De la misma manera en la relación de la ejecución del modelo de gestión de calidad EFQM y la formación académica, se logró establecer una correlación moderada baja, lo cual implica que debe haber un mayor cuidado y atención por los grupos de interés que son los trabajadores de la empresa, proveedores y clientes externos; pues las relaciones con ellos afectan directa e indirectamente a la empresa. Así mismo las escuelas tienen que impulsar la inversión, la capacitación continua y adecuarse al desarrollo de la tecnología.

Finalmente en la relación de los resultados del modelo de gestión de calidad EFQM con la formación académica del piloto civil, se demostró una correlación moderada baja, lo que indica que las escuelas no están realizando un buen trabajo en la dirección y ejecución de dicha gestión. Los resultados son

manifiestos en el estudiante graduado, lo que demuestra falta de desarrollo de cualidades necesarias para competir en el mercado aeronáutico.

Financiamiento

No monetario

Agradecimiento

A cada uno de los pilotos e instructores graduados de las diferentes escuelas de aviación por brindarme información para el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J., Torres, A., & Chaparro, E. (2016). Diagnóstico del liderazgo educativo en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. [Diagnosis of educational leadership in the Higher Education Institutions of the Toluca Valley]. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 51-68.
<http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.1.206881>
- Bañuelos, S., & Nélide, M. (2017). Análisis sobre las diferencias de percepción de la cultura organizacional en instituciones de educación superior del sur de Sonora. [Analysis of the differences in the perception of organizational culture in higher education institutions in southern Sonora]. *Comuni@cción*, 8(1), 61-71.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100006&lng=es&tlng=es.
- Campo, S., & Ortega, C. (2017). Validación del cuestionario de autoevaluación para unidades administrativas y de servicios. [Validation of the self-assessment questionnaire for administrative and service units]. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 338-349.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200338>
- Castaño-Reyes, G., Parrado-Barbosa, A., & Molina-Ochoa, J. (2017). Diseño y validación de un modelo para la evaluación de la calidad de la asistencia técnica agropecuaria en Colombia. [Design and validation of a model for evaluating the quality of agricultural technical assistance in Colombia]. *Revista Colombiana de Ciencias Hortícolas*, 11(2), 387-399.
<https://dx.doi.org/10.17584/rcch.2017v11i2.6324>
- Cardona, S., Osorio, A., Herrera, A., & González, J. (2018) Actitudes, hábitos y estrategias de lectura de ingresantes a la educación superior. [Attitudes, habits and reading strategies of entering higher education]. *Educación y Educadores*, 21(3), 482-503.

<https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.3.6>

- Carneiro, F., Santos, F., Da Silva, C., Márquez, R., Santana, T., & Teles, C. (2020). Stress level among undergraduate nursing students related to the training phase and sociodemographic factors. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3209.
<https://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3036.3209>
- Cervantes, V., Stefanell, Ítala., Peralta, Pabla., & Salgado, Raquel. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. [Quality of service in a higher education institution in the city of Barranquilla]. *Ciencias administrativas*, (11), 27-40.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&tlng=es.
- De la Garza Carranza, M., Cervantes, A., Guzmán, E., & Ramos, C. (2017). Características de liderazgo del administrador educativo de las Instituciones de Educación Superior en México. [Leadership characteristics of the educational administrator of Higher Education Institutions in Mexico]. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(3), 431- 457.
<https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.29871>
- Duche, A., Gutiérrez, O., & Paredez, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso Institucional en docentes universitarios peruanos. [Job satisfaction and Institutional commitment in Peruvian university teachers]. *Conrado*, 15(70), 15-24.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lang=es
- Escudero, T. (2000). La evaluación y mejora de la enseñanza en la Universidad: Otra perspectiva. [The evaluation and improvement of teaching at the University: Another perspective]. *Revista de investigación educativa*, 18(2), 405-416.
<https://revistas.um.es/rie/article/view/121071/113761>
- Franco, F., Osorio, J., & Cervantes, X. (2019). Relación entre el bienestar psicológico, rendimiento académico y acoso en los estudiantes universitarios. [Relationship between psychological well-being, academic performance and bullying in university students]. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 301-308.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500301&lang=es
- Garro, L., & Lara, L. (2018). La configuración de la formación pedagógica de los coordinadores de las instituciones educativas colombianas. [The configuration of the pedagogical training of the coordinators of Colombian educational institutions]. *Conrado*, 14(Supl. 1), 217-225.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500217&lang=es

Garzón, A. (2018). Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. [Model for the Follow-up and Accompaniment of Graduates (SAG), a holistic view of the quality management of higher education]. *Educación*, 27(52), 201-218.

<https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201801.011>

González, S., Sánchez, X., & Martínez, J. (2020). La gestión de la calidad en la carrera Educación Especial: una vía para la excelencia. [Quality management in the Special Education career: a path to excellence]. *Mendive. Revista de Educación*, 18(1), 22-33.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000100022&lang=es

Guerrero-Ramírez, J., Fuster-Guillén, D., Gálvez-Suarez, E., Ocaña-Fernández, Y., & Aguinada-Villegas, D. (2019). Componentes predominantes de la acción tutorial en estudiantes universitarios. [Predominant components of the tutorial action in university students]. *Propósitos y Representaciones*, 7(2) 304-324.

<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.300>

Hernández, M., Orrego, R., & Quiñones, S. (2018). Nuevas formas de aprender: La formación docente frente al uso de las TIC. [New ways of learning: Teacher training against the use of ICT]. *Propósitos y Representaciones*, 6(2), 671-685.

<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.248>

Huayanay, C., Sánchez-Orellana, R., Flores-Córdova, G., Béjar, M., Alburqueque, O., Uribe-Díaz, S., Bringas-delgado, R., Pérez-Romero, F., Zapata, V., & Huicho, L. (2019). Ejes y líneas de investigación en el ámbito de la educación superior en el Perú: Hacia una priorización concertada de una agenda de investigación. [Axes and lines of research in the field of higher education in Peru: Towards a concerted prioritization of an agenda of investigation]. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 86-101.

<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.744>

Inmaculada, J., Ramón, M., Mirisela, D., & Rodríguez, T. (2019). Gestión de Calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud. [Quality Management in distance education. Case of a master's degree in health management]. *Educación Médica Superior*, 33(2), e1527.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412019000200002&lang=es

Mateo, J (2000). La evaluación del profesorado y la gestión de la calidad de la

educación. Hacia un modelo comprensivo de evaluación sistemática de la docencia. [La evaluación del profesorado y la gestión de la calidad de la educación. Hacia un modelo comprensivo de evaluación sistemática de la docencia]. *Revista de Investigación Educativa*, 18(1), 7-34.

<https://revistas.um.es/rie/article/view/121451/114141>

Moscoso, V., Guime, J., & Bricio, K. (2019). Ejes estratégicos como sistema de autoevaluación en la calidad de la Educación Superior. Caso de estudio: Instituto Tecnológico Superior de Guayaquil. [Strategic axes as a self-evaluation system in the quality of Higher Education. Case study: Higher Technological Institute of Guayaquil]. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 296-302.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400296&lang=es

Oседа, D., Mendivel, R., & Durán, A. (2020). Potencial de innovación y gestión institucional en la Universidad Nacional de Cañete-Perú. [Potential for innovation and institutional management at the National University of Cañete-Peru]. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (28), 207- 236.

<https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>

Páez, M., Gilimas, A., Díaz, T., & Breijo, T. (2019). El trabajo metodológico, una mirada desde los programas académicos de posgrados. [Themethodological work, a look from the postgraduate academic programs]. *Mendive. Revista de Educación*, 17(4), 549-564.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962019000400549&lang=es

Paredes, L., Curo, L., & Carbajal, K. (2019). Gestión de calidad para la proyección sociocultural y extensión universitaria. [Quality management for socio-cultural projection and university extension]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2(), 590-607.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063446033/index.html>

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. [Job satisfaction and organizational commitment of human capital in performance in higher education institutions] *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).

<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Peña, M., & Calderón, C. (2020). Modelo para la gestión de infraestructuras de tecnologías de la información. [Model for the management of

information technology infrastructures]. *Tecnológicas*, 23 (48), 32-54.
<https://dx.doi.org/10.22430/22565337.1449>

- Ramírez-Gutiérrez, Z., Barrachina-Palanca, M., & Ripoll-Feliu, V. (2020). Eficiencia en la educación superior. Estudio empírico en universidades públicas de Colombia y España. [Efficiency in higher education. Empirical study in public universities in Colombia and Spain]. *Revista de Administração Pública*, 54(3), 468-500.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220190232>
- Ramos, F., Cernas, D., Mercado, P., & Romero, M. (2016). Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica. [Influence of relational capital on the organizational performance of technological higher education institutions]. *Innovar*, 26 (60), 35-50.
<https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n60.55531>
- Sánchez, J., & Ferreira-Ojeda, L. (2019). Necesidades, expectativas y requerimientos para la formación avanzada de directivos y docentes. [Needs, expectations and requirements for advanced training of managers and teachers]. *Revista Científica General José María Córdova*, 17(25), 46-66.
<https://dx.doi.org/10.21830/19006586.359>
- Santos, O., & Diez, R. (2018). Modelo de gestión EFQM y la mejora de la calidad Del servicio educativo de la institución educativa privada Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima – Perú 2016. [EFQM management model and the improvement of the quality of the educational service of the private educational institution Señor de la Ascensión, Manchay, Pachacamac, Lima - Peru 2016]. *Revistas Ciencia de la comunicación*, 07-21.
<http://bkp.cienciasdeladocumentacion.cl/gallery/1%20v4n1%202018%20csdocum.pdf>
- Seclen, J., & Bonifaz, M. (2020) Innovación, talento humano y crecimiento organizacional: agenda de investigación para las ciencias de la gestión. [Innovation, human talent and organizational growth: research agenda for management sciences]. 360: *Revista De Ciencias De La Gestión*, (5), 8-13.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/23045/2045>
- Sotelo, J., Sosa, M., & Carreón, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. [Validation of the performance

evaluation instrument of a quality management system in a higher education institution]. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).

<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>

Villardón-Gallego, L., & Villarejo, B. (2018). Percepciones de investigadores en Formación respecto al Desarrollo de Competencias. [Perceptions of Researchers in Training regarding the Development of Competences]. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(2), 157-179.

<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2018.738>

Tamayo, M., Gil, J., & Carrillo, J. (2019). Pertinencia de la tutoría: Carrera Administración de empresas de la Universidad Metropolitana del Ecuador. [Pertinence of the tutoring: Career Business Administration of the Metropolitan University of Ecuador]. *Conrado*, 15(68), 7-13.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000300007&lang=es

Vargas, G (2020). Estrategias educativas y tecnología digital en el proceso Enseñanza aprendizaje. [Educational strategies and digital Technology in the Teaching-learning process]. *Cuadernos Hospital deClínicas*, 61(1), 114-129.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762020000100010&lng=es&tlng=es.

Villa, A., Troncoso, P., & Díez, F (2015). Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos. [Latent structure and reliability of the dimensions that explain the impact of quality management systems in educational centers]. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 65-82.

<https://revistas.um.es/rie/article/view/199921/170791>

Villar, M., & Toyohama, G. (2019). Sistema de evaluación Reder y el plan estratégico de una institución privada confesional. [Reder evaluation system and the strategic plan of a private denominational institution]. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9 (2), 83-97.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467663352007/index.html>

Anexos

Facultad de Ciencias Empresariales



ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 012-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2021

Lima, 01 de marzo de 2021

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por el alumno de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por el alumno de la Carrera Administración de Empresa y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	DIGIDI	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de empresa	Nº 058-2021-PRE1	Jonathan Franco Muñoz Quintana	Gestión de calidad y su relación con la formación académica del Piloto civil en las Escuelas de aviación civil del Perú – 2020	Ana Cecilia Napán Yactayo

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Díaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales