

UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT

**ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA**



**“SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y COMPETENCIAS
PROFESIONALES EN ESTUDIANTES DE MAESTRÍA EN
CIENCIAS MILITARES EN LA ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA
DEL EJÉRCITO”**

AUTOR

**FLORENTINO FRANCISCO TEJADA ZEGARRA
JESÚS AMARILDO VERA IPENZA**

ASESOR

ESPERANZA BERNAOLA CORIA

**Tesis para optar al Grado Académico de
MAESTRO EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

A nuestras familias, amigos y Ejército del Perú, quienes impulsan nuestra mejora y orientan nuestra labor por la paz y el desarrollo.

Nuestro agradecimiento

A la Universidad Marcelino Champagnat, que nos albergó y motivó permanentemente a culminar esta maestría.

A la Escuela de Guerra del Ejército Escuela de Postgrado, institución educativa que nos abrió sus puertas y nos brindó todas las facilidades para desarrollar nuestra investigación.

A nuestro Ejército, del que somos integrantes y que día a día realiza el mayor de los esfuerzos para contribuir con la capacitación de sus cuadros en busca de la mejora continua.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Limitaciones.....	7
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Definición de términos	26
III. OBJETIVOS.....	31
3.1. Objetivo general	31
3.2. Objetivos específicos.....	31
IV. HIPÓTESIS	32
4.1. Principal.....	32
4.2. Específico.....	32
V. METODOLOGÍA	33
5.1. Enfoque de investigación.....	33
5.2. Tipo de investigación	33
5.3. Diseño de la investigación	33
5.4. Variables	33
5.5. Población.....	35
5.6. Muestra	35
5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
5.8. Procedimientos.....	43
VI. RESULTADOS.....	46
6.1. Estadísticos y análisis de datos	46
6.2. Descriptivos.....	48
6.3. Análisis adicionales	59
VII. DISCUSIÓN	61
VIII. CONCLUSIONES	68
IX. RECOMENDACIONES	69

REFERENCIAS	70
Apéndice A. Autorización de trabajo de campo	73
Apéndice B: Consentimiento informado	75
Apéndice C: Ficha de observación documental - Capacidades	76
Apéndice D: Ficha de observación documental - Valores	77
Apéndice E: Encuesta de satisfacción académica	78
Apéndice F: Matriz de consistencia	82
Apéndice G: Solicitud de validación	83
Apéndice H: Instrumento I, para la validación de expertos	84
Apéndice I: Instrumento II, para la validación de expertos	85
Apéndice J: Instrumento III, para la validación de expertos	86
Apéndice K: Instrumento IV, para la validación de expertos	87
Apéndice L: Instrumento V, para la validación de expertos.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacional de las variables	34
Tabla 2.	Población.....	35
Tabla 3.	Mecanismo para la determinación de porcentajes e índices de satisfacción.....	41
Tabla 4.	Prueba de confiabilidad.....	46
Tabla 5.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad de las variables	47
Tabla 6.	Factores de satisfacción académica.....	48
Tabla 7.	Factores de satisfacción académica con el proceso formativo.....	49
Tabla 8.	Factores de satisfacción académica con el sistema de investigación .	50
Tabla 9.	Factores de satisfacción académica con las instalaciones y servicios de telemática	51
Tabla 10.	Factores de satisfacción académica con el servicio de bienestar	52
Tabla 11.	Índice de satisfacción global.....	53
Tabla 12.	Escala de índice de satisfacción.....	53
Tabla 13.	Factores académicos basado en capacidades.....	54
Tabla 14.	Rendimiento académico bajo la metodología tradicional.....	55
Tabla 15.	Factores morales y actitudinales	55
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman entre niveles de satisfacción académica y desarrollo de capacidades y valores.	57
Tabla 17.	Factores personales, desarrollo de capacidades y rendimiento académico.	59
Tabla 18.	Factores profesionales y promedios de notas obtenidas.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Social Cognitivo de Satisfacción Académica	15
Figura 2. Distribución de frecuencias	47
Figura 3. Correlación de variables.....	58
Figura 4. Correlación entre Nivel de Satisfacción y Desarrollo de Capacidades y Valores.....	58

RESUMEN

La presente investigación buscó establecer la relación entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, aplicada, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 240 estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército Escuela de Postgrado correspondientes al 2014. Los instrumentos aplicados para recoger información fueron, por un lado, la encuesta, el mismo que contenía un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes y por otro, una ficha técnica de observación documental que permitió realizar el análisis de contenido y poder medir el desarrollo de capacidades y valores –. Los estadísticos empleados fueron: por un lado, el Alfa de Crombach para determinar la confiabilidad y consistencia interna de la encuesta de satisfacción, cuyo resultado obtenido fue de 0.989, constituyendo este valor de alta confiabilidad; y por otro lado para establecer la validación de los instrumentos se utilizó el procedimiento de validez de contenido a través de juicio de expertos calificados; así mismo para establecer la normalidad de las variables se empleó la prueba de Kolgorov-Smirnov, en base al cual determinamos que las distribuciones de las variables en estudio son normales y para establecer la correlación entre variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman; respecto a este último en los resultados se halló que la mayoría de las correlaciones entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de las capacidades y valores fueron positivas pero débiles y no significativas; es decir la satisfacción académica de los estudiantes no influye de manera significativa en el desarrollo de las capacidades y los valores, en ambos casos se observa que existen otros factores tanto externos como internos relacionados directamente con los estudiantes que tienen mayor influencia en el desarrollo de las capacidades así como de los valores y actitudes. Este estudio concluye en que el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela de Guerra del Ejército influye de manera positiva y poco significativa en el desarrollo de sus competencias profesionales, distinta a nuestra hipótesis planteada.

Palabras clave: satisfacción académica, competencias profesionales, capacidades profesionales, valores y actitudes, rendimiento académico.

ABSTRACT

The present investigation sought to establish the relationship between the levels of academic satisfaction and the development of professional competences in the students of the master's degree in military sciences in the Superior Army War College. The design of the research was descriptive, correlational, applied, not experimental and transversal. The sample consisted of 240 students of the master's degree in military sciences of the Army War College corresponding to 2014. The instruments applied to collect information were, on the one hand, the survey, which contained a questionnaire for to measure the level of satisfaction of the students and, on the other hand, a technical document of documentary observation that allowed to carry out the content analysis and to be able to measure the development of capacities and values. The statistics used were: on the one hand, the Crombach's Alpha to determine the reliability and internal consistency of the satisfaction survey, whose result was 0.989, constituting this value of high reliability; and on the other hand, to establish the validation of the instruments, the content validity procedure was used through the judgment of qualified experts; Likewise, to establish the normality of the variables, the Kolgorov-Smirnov test was used, based on which we determined that the distributions of the variables under study are normal and to establish the correlation between variables the Spearman correlation coefficient was used; Regarding the latter in the results, it was found that most of the correlations between the level of academic satisfaction and the development of skills and values were positive but weak and not significant; that is, the academic satisfaction of the students does not significantly influence the development of skills and values, in both cases it is observed that there are other external and internal factors directly related to the students that have a greater influence on the development of the capacities as well as values and attitudes. This study concludes that the level of academic satisfaction of the students of the master's degree in military sciences of the Army War College influences positively and insignificantly in the development of their professional skills, different to our hypothesis.

Key words: academic satisfaction, professional competences, professional abilities, values and attitudes, academic performance.

INTRODUCCIÓN

La educación de oficiales en el Ejército del Perú se sustenta en los principios del Sistema Educativo Nacional, establecidas en la Ley General de Educación y específicamente en los siguientes principios: Respeto y cumplimiento de la Constitución Política, las leyes, y la normatividad vigente del sector defensa y sector educación, ética profesional, unidad e identificación institucional, excelencia profesional, liderazgo y modernización científica y tecnológica

Dentro de este marco, en los últimos años el Ministerio de Educación (MINEDU), el Ministerio de Defensa (MINDEF), y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) han establecido una serie de políticas, leyes y directivas que obligan a todos los centros de educación superior universitaria y postgrado a certificar la calidad educativa, dentro de ellas se encuentra la Escuela Superior de Guerra del Ejército (ESGE). Por otro lado, el Ejército del Perú (2016), en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2019, ha establecido una serie de objetivos que obligan a mejorar la gestión educativa en el Ejército.

Con la intención de impulsar el sistema educativo dentro de nuestra institución y mejorar la calidad educativa de la ESGE, orientamos los esfuerzos hacia la incuestionable necesidad de que el Perú cuente con unas Fuerzas Armadas con capacidades operativas adecuadas y líderes competentes para defender los intereses nacionales. Además, cada vez es mayor la participación de las Fuerzas Armadas en aspectos de apoyo al desarrollo de los estados que a los líderes del Ejército del Perú a proponer y definir nuevos roles de empleo del Ejército y desarrollar estrategias educativas con relación a ellas.

Nos motiva a todos los integrantes del Ejército, entre otros aspectos, la necesidad de modificar los procedimientos y condiciones educativas en la ESGE, buscando priorizar el desarrollo de las capacidades cognitivas y la formación de valores y actitudes en los estudiantes de postgrado, aprovechando que nuestro Ejército se encuentra en plena implementación del paradigma sociocognitivo humanista dentro del sistema educativo institucional donde la Escuela Superior de Guerra del Ejército, constituye la Institución educativa de más alto nivel de enseñanza en

Educación Superior y de Postgrado en el Ejército, y la Maestría en Ciencias Militares que conduce esta escuela está orientada a preparar a los oficiales del Ejército en el ejercicio efectivo del liderazgo y la gestión administrativa y operativa durante el desempeño de cargos de alta responsabilidad dentro de esta institución; en ese marco nos queda dudas sobre la relación que existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de las competencias profesionales (capacidades y valores), en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

Por lo tanto, el objetivo de nuestra investigación es establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica con el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

En consecuencia, para dar inicio a nuestra investigación nos planteamos como hipótesis principal afirmando que sí existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la maestría de ciencias militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

Para demostrar nuestra hipótesis desarrollamos la presente investigación cuyo diseño es de tipo descriptiva correlacional, aplicada, no experimental y transversal. La muestra en estudio estuvo conformada todos los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército año 2014. Los instrumentos aplicados para la recolección de datos fueron, la encuesta y una ficha técnica de observación documental.

Finalmente, luego de analizar los resultados, no logramos demostrar nuestra hipótesis puesto que el nivel de correlación determinados entre las variables: satisfacción académica y competencias profesionales, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, nos demostró que el nivel de satisfacción académica de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela de Guerra del Ejército influye de manera positiva pero poco significativa en el desarrollo de sus competencias profesionales.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El presente trabajo de investigación está orientado a disponer de un estudio analítico para el proceso de reestructuración de la formación militar del estudiante en la Escuela Superior de Guerra del Ejército (ESGE) del Perú, situación que contribuirá en alcanzar los objetivos institucionales en el campo educativo establecidos en el Plan Bolognesi del Ejército: a) Objetivo Específico N° 3 – Educación y Entrenamiento: “Disponer de organizaciones altamente calificadas, integradas por personal profesional y de servicio militar con una preparación de excelencia, que asegure el cumplimiento de la misión” y b) Objetivo Específico N° 9 – Cultura Institucional: “Cimentar una sólida cultura institucional, basada en el profesionalismo y dignidad moral, que constituya la imagen y orgullo del soldado peruano” (Ejército del Perú, 2001, p.5).

En este sentido la ESGE, como centro de educación superior de postgrado, asume un papel protagónico en la formación, perfeccionamiento y desempeño profesional del futuro oficial de Estado Mayor del Ejército, impulsando sus competencias profesionales en base a los roles que cumple el Ejército dentro de la sociedad nacional y el contexto internacional.

Así mismo, las competencias profesionales de los oficiales del Ejército del Perú (EP) deben ser desarrollados, de una manera tal que no se deje de lado la experiencia vivida en la lucha violenta contra el terrorismo en las últimas décadas del siglo pasado puesto que ello dificulta severamente el logro de una adecuada estabilidad democrática y de las relaciones cívico militares, esto se observa de manera clara en el informe desarrollado por la Comisión de la Verdad y Reconciliación y la consiguiente judicialización de las violaciones de derechos humanos cometidos particularmente por algunos miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales durante las acciones desarrolladas para hacer frente a la organización terrorista Sendero Luminoso y al Movimiento Revolucionario Túpac Amaru.

De igual forma, el cuestionamiento de la opinión pública sobre el rol de las Fuerzas Armadas del Perú se pone de manifiesto con mayor frecuencia, sobre todo en épocas de ausencia de acciones terroristas, incremento de acciones de cooperación con los países vecinos, incremento de amenazas transnacionales y ambientales; donde las propuestas se orientan desde una reducción significativa de las Fuerzas Armadas hasta un cambio importante de sus funciones. En ese sentido, conscientes de la existencia e incremento de nuevas amenazas a la seguridad nacional muy distintas a las tradicionales y la necesidad de participar activamente en aspectos de apoyo al desarrollo nacional y contra desastres naturales, determina la incuestionable necesidad de que el Perú disponga de Fuerzas Armadas con capacidades operativas adecuadas y líderes competentes, siendo necesario definir nuevos roles de empleo del Ejército y establecer estrategias educativas con relación a ellas.

En ese sentido, en el campo militar se presenta, un proceso educativo, como el que señala Agüero, Hurtado y Florez (2005, p.95) “de resocialización intensa dentro de una institución que ocupa todos los espacios y referentes de la individualidad del cadete, limitando la espontaneidad de su sujeto y convirtiéndolo en el soldado rígido que será durante toda su vida, dentro y fuera del espacio castrense, con sus grupos de pares y con su familia”. En este contexto, la satisfacción académica de los estudiantes de educación superior – tanto de pregrado como de postgrado - dentro del Ejército se ve comprometida con una serie de variables más rígidas y exigentes que limitan su libre desarrollo académico.

La situación actual exige al Ejército del Perú una reforma militar integral y ello implica también a la educación militar en todos sus niveles.

No hay reforma militar profunda si no se incluye una reforma del sistema educativo militar, pero no hay reforma educativa militar si no se incluye cambios profundos en los contenidos, las metodologías, las formas de convivencia, las costumbres, los valores, las normas y muchos de los significados de la iconografía a la que está constantemente expuesto el

cuerpo de cadetes durante su permanencia en las escuelas de formación militar (Florez, 2005, p. 96).

Esta investigación se motiva en la necesidad de impulsar y acelerar el proceso de aplicación del modelo sociocognitivo humanista de manera integral, proponer la modificación en los procedimientos de organización de docentes y grupos de alumnos, enseñanza, investigación, evaluación y mejora en las condiciones de apoyo a la gestión educativa en la maestría de ciencias militares en la Escuela Superior de guerra, la misma que no, se encuentra acorde con los nuevos roles de las Fuerzas Armadas y la tecnología que ha evolucionado de manera vertiginosa. Priorizar el desarrollo de las capacidades cognitivas y la formación de valores y actitudes en los centros de postgrado por encima de la marcialidad y la preparación física, es un tema que las academias o escuelas militares en el mundo han puesto en vitrina.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de las competencias profesionales, en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?

1.2.2. Problemas derivados

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción académico en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército?
- b) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las capacidades profesionales en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército?

- c) ¿Cuál es el nivel de desarrollo de los valores en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?
- d) ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de las capacidades profesionales, en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?
- e) ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?

1.3. Justificación de la investigación

Las intervenciones militares son cada vez más desafiantes y globalizadas, ante amenazas más impredecibles que se desarrollan en todos los campos de la actividad humana y ante actividades de apoyo al desarrollo de la sociedad; esto requiere de líderes militares mentalmente ágiles y con conocimientos multidisciplinarios, lo suficientemente competentes y éticos para hacer frente a estos nuevos escenarios caracterizados por los cambios permanentes y en mayor contacto con la sociedad.

Esta investigación servirá de apoyo, por un lado a las decisiones que los líderes del Ejército del Perú, tomen, en el camino de la reforma educativa en el Ejército; emprendida el año 2011, básicamente orientado a otorgar continuidad a la gestión educativa en la ESGE, y al nombramiento del director y jefes de departamento con los perfiles convenientes, la contratación de personal especializado en gestión educativa superior universitaria y la autorización para destinar mayores recursos en la capacitación de docentes y administrativos y mejora del sistema de soporte educativo de esta escuela; por otro lado a las decisiones internas de la ESGE, en lo referido a la planificación educativa, gestión de los contenidos curriculares, gestión de apoyo al estudiante y la aplicación eficiente del nuevo modelo educativo adoptado por el Ejército, el sociocognitivo humanista, el mismo que tiene sus particularidades y a la fecha no son extensamente conocidos por los

miembros que laboran en la ESGE los mismos que son asignados por el Ejército y a su vez son de alta rotación.

1.4. Limitaciones

1.4.1. Temporal

El espacio temporal de esta investigación abarcó el periodo académico del 2014 por la disponibilidad de documentación actualizada y porque en estos años los estudiantes de ese entonces son actualmente egresados y en su mayoría graduados de esta institución educativa.

1.4.2. Recursos

Los egresados de la Maestría en Ciencias Militares del año 2014, actualmente se encuentran laborando a nivel nacional, sin embargo el trabajo de recolección de información, se realizó inmediatamente después de la ceremonia de clausura del año académico, mediante el sistema virtual de gestión académica, denominado "Aula Virtual ESGE" colgado a la comunidad Moodle, el mismo que permitió disponer de información organizada y consolidada en un tiempo bastante reducido, sin embargo de los 240 estudiantes, solo se logró recolectar 234 encuestas válidas.

Por otro lado, la documentación disponible en la ESGE de los años anteriores al 2015, con menor incidencia del 2014, es escasa, motivado por la alta rotación de los Jefes de Departamento, docentes y elementos administrativos (solo un 30% del personal entre administrativos y docentes son nombrados y permanecen en esta institución educativa) y deficiencias en los procedimientos de relevo y sistema de archivos existente. A pesar de estas limitaciones, el hecho de que uno de nosotros se haya desempeñado como jefe del Departamento de Registro Académico, encargado de gestionar el proceso de la evaluación académica a los estudiantes y evaluar todo el proceso académico, de investigación y administrativo de la ESGE, nos permitió disponer de información de primera mano, a través de los cuales se logró desarrollar las fichas de observación documental en condiciones aceptables.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de revisar la bibliografía de carácter internacional y nacional, así como fuentes de consulta como Redined, Redalyc, Scielo y Dialnet; referida a los aspectos de satisfacción académica de estudiantes de postgrado y su relación con el desarrollo de competencias profesionales que ponen de manifiesto los estudiantes durante el desarrollo de sus estudios y en su vida profesional y familiar, hemos podido extraer algunos estudios que nos sirven de referencia para sustentar nuestra investigación.

2.1.1. Antecedentes de origen internacional

En España, Morales, Trianes y Casado (2013), realizaron un estudio comparativo de diseño descriptivo cuasiexperimental, mediante la técnica de observación estructurada; sobre los valores éticos en alumnos de la universidad, tanto al inicio como luego de culminado la aplicación de un programa cuya denominación fue: “Programa de Innovación Educativa (PIE10-127) desarrollado para la formación en valores de solidaridad y ética profesional dentro del currículum universitario”, dicho programa fue instaurado según a los procedimientos de convergencia europeo, el mismo que impone la necesidad de emplear métodos activos para el aprendizaje en el entorno educativo de la universidad con el fin de que los alumnos desarrollen competencias transversales, entre ellas, la de solidaridad, conducta ética profesional entre otras. Asimismo, realizaron una evaluación de la satisfacción del estudiante con las diferentes actividades de fomento para el desarrollo de competencias solidarias. También evaluaron el impacto de los métodos y procedimientos establecidos sobre el rendimiento académico final. La muestra fueron alumnos pertenecientes a las Facultades de Psicología y Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga haciendo un total de 4103 estudiantes, cuyas edades oscilaban entre 18 y 57 años. Los resultados obtenidos demostraron “un incremento de la adquisición de competencias solidarias tras la aplicación del programa y que las metodologías activas empleadas inciden positivamente en el rendimiento académico” (p.95).

En España, Folgueiras, Luna, y Puig. (2011), desarrollaron el trabajo de investigación de diseño experimental exploratorio y descriptivo “Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios” de tipo diagnóstico comprensivo. La muestra que emplearon estuvo conformada por 39 estudiantes siendo la principal técnica de análisis de la información recogida, el análisis de contenido mediante la triangulación de técnicas (cuestionario, entrevista y grupos de discusión) e informantes (estudiantes, profesores, coordinadores y miembros de entidades). Analizaron 4 dimensiones clave que influyen en la satisfacción “conocimiento e intencionalidad atribuida, valoración de la utilidad atribuida, valoración del proceso y proyección social”, en la que establecieron que la dimensión con mayor influencia en el resultado fue: la valoración de la utilidad atribuida, es decir que los alumnos se sienten particularmente satisfechos por haber desarrollado aprendizajes a partir de su participación en organizaciones sociales y educativas, donde han podido relacionar la teoría con la práctica. Asimismo, han detectado enorme satisfacción en estudiantes con mayor espacio de reflexión para visualizar y analizar los nuevos aprendizajes, y ello no se hubiera logrado sin la relación establecida entre los profesores, organizaciones y estudiantes.

En México, Jiménez, Terriquez y Robles (2011), realizaron una investigación aplicada de diseño ex post facto transversal y descriptivo sobre “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad de Universidad Autónoma de Nayarit”; para ello, diseñaron y aplicaron una encuesta a 960 estudiantes donde los resultados se muestran en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción. Para esta investigación se construyó un instrumento denominado “Cuestionario de Satisfacción de Estudiante” que permitió generar información básica. Los resultados obtenidos, señalan que el aspecto más importante que influye en la satisfacción del estudiante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Además, señala que el promedio general de satisfacción de los estudiantes, es del 58 por ciento, donde se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%),

metodología (53%) e infraestructura (41%). En consecuencia, Jimenez et al. (2011) señalan que “la mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados” (p.49).

En España, Ugarte y Naval (2010), realizaron un estudio de diseño experimental de tipo descriptivo exploratorio denominado Desarrollo de Competencias Profesionales en la Educación Superior. Un caso docente Concreto. En ella, mediante una técnica de observación estructurada, estudiaron el desarrollo de algunas competencias profesionales en la educación superior, llevada a cabo durante la enseñanza de la asignatura denominada Formación en Competencias Profesionales (I y II), por un periodo promedio de diez años. Dichos autores nos muestran cómo desde la experiencia docente online y presencial, así como con el uso de metodologías participativas; “por un lado, se fomenta el desarrollo de esas competencias profesionales incluyendo conocimientos, actitudes y habilidades y, por otro, se desarrollan las competencias intelectuales y participativas que posibilitan la preocupación y la implicación personal activa en la mejora profesional y social” (p.2). Asimismo, concluyen que “el desarrollo de competencias profesionales, al igual que cualquier otro contenido educativo supone adquirir conocimientos, suscitar actitudes favorables para la acción [...], desarrollar habilidades que permitan su ejercicio de un modo eficaz. Los conocimientos, las actitudes y las habilidades se adquieren y desarrollan mediante la docencia, la orientación y el entrenamiento, respectivamente” (p.10). En consecuencia, sostienen que “el objetivo de desarrollar competencias intelectuales y participativas se materializa en consolidar hábitos de conducta, que son la manifestación práctica y operativa de valores personales y sociales” (p.11).

En España, Salinas, Morales y Martínez (2008), en su trabajo de investigación “Satisfacción del estudiante y calidad universitaria” de diseño descriptivo correlacional, describen el grado de satisfacción del estudiante con los servicios otorgados por la institución, en donde el grado de satisfacción y los servicios

serían las variables que correlacionar. Para ello se formuló y aplicó una encuesta a 245 estudiantes cuyos resultados les permitieron concluir, señalando que los estudiantes están satisfechos de forma general con los servicios que reciben de la universidad a través de la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas Sevilla (UAMAC). Asimismo, al determinar las variables o factores que más influyen en la satisfacción del estudiante establecieron que son la actitud del profesor, la planeación de la asignatura, la revisión de los exámenes y la condición de las aulas.

En Cuba, González (2005), en un estudio de diseño descriptivo, desde una perspectiva socio histórica del desarrollo humano, denominado: “La Formación de competencias profesionales en la Universidad” empleando la técnica de análisis de contenido; hace un comentario sobre los principios que sustentan el diseño y aplicación de estrategias educativas curriculares orientadas a mejorar el desarrollo de las competencias profesionales en el estudiante universitario. Sostiene que “la formación humanista del profesional se expresa en la concepción de la educación de la competencia como proceso complejo de desarrollo de la persona que le conduce a un ejercicio profesional autónomo, ético y responsable” (p.184); además, considera que “la concepción del desarrollo profesional como proceso de formación permanente de la persona en un contexto sociohistórico determinado nos permite comprender cómo la competencia profesional se construye y se desarrolla de forma gradual y continua durante el proceso de formación y posterior desempeño del sujeto en la profesión y lo conduce a una actuación profesional autónoma, ética, responsable y eficiente” (p.184).

En Colombia, Bonilla y Trujillo (2005) realizaron un estudio de investigación de diseño no experimental de tipo explicativo y crítico a través de un análisis epistemológico, ético y comparativo sobre el desarrollo de valores morales:

Las teorías psicológicas del desarrollo moral de Jean Piaget, Lawrence Kohlberg, Carol Gilligan, James Rest y Richard Knowles; confrontaron las propuestas teóricas de Piaget y su perspectiva estructural genética, la teoría cognitivo-evolutiva de Kohlberg como realización de la justicia, la

ética del cuidado de Gilligan, así como las teorías integrativas de Rest y Knowles (p.2).

Concluyen entre otros aspectos que “las teorías abordadas han mostrado, una tras otra, algo fundamental, la moralidad o los valores morales se construyen en el individuo a partir de sus relaciones sociales, en su trato con el próximo y el prójimo” (p. 2).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Laynes, Pacheco, y Brenis. (2015), en su trabajo de investigación “El método de enseñanza y desarrollo de competencias en los oficiales estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejercito - Escuela de Postgrado” a partir de un diseño no experimental, transversal y correlacional, y con una muestra de 100 oficiales estudiantes, determinaron la relación significativa que existe entre el método de enseñanza - en el marco del método educativo: el paradigma sociocognitivo humanista (La Torre, 2010) - y el desarrollo de competencias profesionales en los oficiales de la Maestría en Ciencias Militares y que el rol del docente como mediador en la enseñanza ratifica lo señalado por la teoría del paradigma constructivista, y son los propios oficiales estudiantes los llamados a exponer las competencias cognitivas, académicas profesionales a través de la pedagogía y didáctica del paradigma en mención.

Quispe, Cárdenas, y Gonzales (2014), en su tesis “Desarrollo de capacidades cognitivas y perfil profesional de los oficiales egresados de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejercito-Escuela de Postgrado.” Determinaron que existe una relación significativa entre el desarrollo de capacidades cognitivas con el perfil profesional de los oficiales egresados de la Maestría en Ciencias Militares en la ESGE-EPG, para ello, desarrollaron una investigación de diseño no experimental de tipo correlacional analizando las variables de desarrollo de capacidades cognitivas desde la perspectiva del pensamiento crítico, solución de problemas y toma de decisiones y la de perfil profesional. Realizaron una encuesta a los 170 oficiales egresados de la VII Maestría en Ciencias Militares; entrevista a docentes; observación directa de las

unidades de análisis seleccionados en su contexto natural y revisión documental elegida.

Vega (2013) en su tesis “El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología”, sostiene que la variable de nivel de satisfacción con la calidad de la educación percibida por alumnos de psicología de una universidad privada de Lima, están relacionadas de manera positiva con el tiempo en que los estudiantes están vinculados con su programa. Este estudio de diseño no experimental de tipo correlacional se hizo a partir del incremento de universidades particulares en la ciudad de Lima, en ella se consideró la búsqueda de estándares de calidad educativa. Para tal estudio hizo una encuesta a 250 alumnos de la facultad de psicología de dicha universidad en donde descubrió que los estudiantes cuya mención era de psicología social, fueron los menos satisfechos con los servicios educativos, mientras que los estudiantes que tienen la mención de psicología educativa son los más satisfechos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

La satisfacción del estudiante es un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, entendiéndose por satisfacción como: “el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (Kotler y Keller, 2012, p.128).

Por otro lado, Zas (2016) sostiene que:

Uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo. Esto no es casual, la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo

desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no (p. 99).

Lent, Taveira, Sheu, Janet, Schmidt y Schmidt (2007) establecieron un modelo que explica la satisfacción académica (figura 1):

Según dicho modelo los estudiantes que informan altos niveles de satisfacción académica se caracterizan por estar progresando en sus metas académicas, poseer creencias elevadas acerca de sus capacidades para lograr un buen rendimiento en las tareas y actividades propias de su carrera, presentar expectativas positivas respecto a las consecuencias de ser estudiante universitario y, finalmente, perciben un apoyo social adecuado para alcanzar sus metas educacionales. Cabe destacar que estos aspectos promueven el funcionamiento positivo de los estudiantes a lo largo de su carrera (Lent y otros, 2007, p. 89).

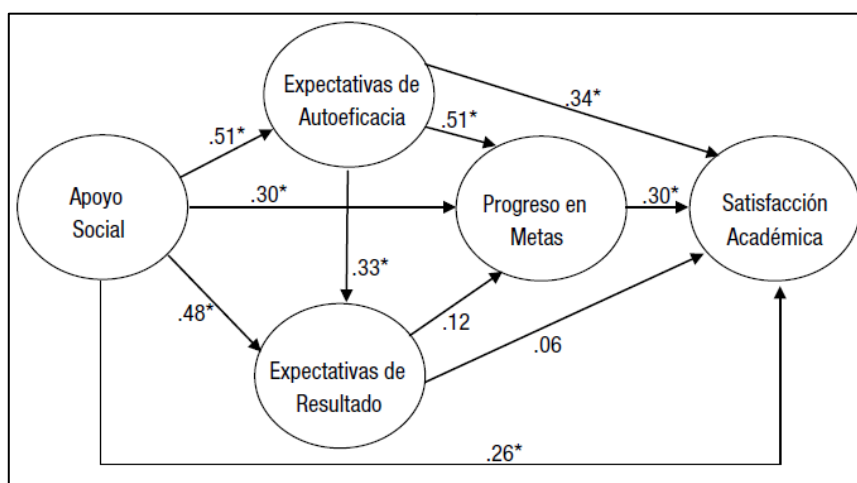


Figura 1. Modelo Social Cognitivo de Satisfacción Académica

Sumado a lo anterior, la satisfacción académica constituye una variable fuertemente asociada a la infraestructura de la institución y las prácticas pedagógicas de la misma. Por ello resulta indispensable contar con instrumentos de medición de esa variable para la evaluación y el análisis de las prácticas educativas y el contexto en el que éstas se desarrollan (Sisto, Muñiz, Bartholomeu, Vitola, Francisco Da Oliveira y Guimaraes, 2008). De esta forma es

posible evaluar el impacto de innovaciones pedagógicas examinando los cambios observados en la satisfacción académica de los alumnos

2.2.2. Satisfacción académica

La conceptualización de satisfacción académica tiene su origen en el campo de la gestión empresarial y de la gestión de la calidad como lo sostienen Mejías y Martínez (2009):

[...] los clientes son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses; así, se define Satisfacción Estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (p. 34).

Así mismo, Alvarez y Rodriguez (1995) sostienen que:

Resulta importante hacer notar que la mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como — organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización (p. 333).

“Múltiples teorías, [...] han confirmado la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano convirtiéndose, en algunos casos, en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica comportamental” (Zas, 2016, p. 98). “La satisfacción del estudiante, refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento” (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011, p. 46); además, estos últimos expresan que: “la visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y

necesidades, sirven como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos” (p. 46).

Para los estudios realizados por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), “la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores [...], entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes [...], los servicios que brinda la Institución, la infraestructura [...], la propia autorrealización del estudiante y demás factores [...]” (p. 10).

2.2.3. Satisfacción y percepción de valor

Los conceptos de satisfacción y percepción de valor están completamente relacionados; Summers (2006) establece que:

La satisfacción y la percepción de valor son conceptos relacionados. Las organizaciones eficientes reconocen que aun cuando están ofreciendo las características de un producto o servicio a sus clientes, lo que éstos realmente están comprando son los beneficios que proporcionan dichos productos y servicios. La percepción de valor es el punto de vista de los clientes respecto de esos beneficios. La satisfacción del cliente se centra en cómo se sintió este la última vez que compró un producto o servicio (p. 61).

El despliegue de la función de calidad (QFD, por las siglas en inglés de Quality Function Deployment), es una técnica que pretende integrar la voz del cliente en el proceso de diseñar y desarrollar un producto o servicio. Utilizando esta información, las organizaciones eficientes alinean sus procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes la primera vez y todas las veces.

La Asociación Española para la Calidad (AEC, 2016) igualmente considera que:

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar

especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto. La orientación de los sistemas de gestión de la calidad a lograr la satisfacción del cliente requiere medir el grado de satisfacción conseguido. Para medir la satisfacción del cliente disponemos de distintas metodologías y modelos. Fundamentalmente distinguimos entre metodologías cualitativas y cuantitativas: Las metodologías cualitativas (grupos focales, paneles de clientes, cliente misterioso, etc.) no requieren grandes muestras de población a analizar, aunque normalmente tienen un coste más elevado y sus resultados son más complicados de tratar de manera estadística; y las metodologías cuantitativas (encuestas) requieren mayores muestras de población, aunque normalmente tienen un menor coste y sus resultados son más sencillos de tratar de manera estadística (p. 01).

En ese sentido, la satisfacción del estudiante, en el marco de la valoración de la calidad educativa, es considerado como un factor clave, es decir el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo constituye uno de los indicadores de mayor relevancia para medir la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (Zas, 2016).

2.2.4. Competencias profesionales

2.2.4.1. Competencias profesionales en el contexto militar dentro del Ejército

La competencia es una capacidad efectiva que permite desarrollar de manera exitosa cualquier tipo de tarea. Está compuesto por un grupo o conjunto de capacidades, habilidades, destrezas, valores y actitudes; todas ellas relacionadas con una labor específica y la manera en que una persona se desempeña en un trabajo determinado.

En el Ejército del Perú, “las competencias que los oficiales deben desarrollar comprenden: Liderazgo, asesor, administrador, supervisor, educador, investigador, castrense, sociable y ético” (Ejército del Perú, 2012, p. 4-12).

En ese mismo sentido y ampliando lo expresado en el párrafo precedente, Pérez (2012), establece que un profesional competente, en un contexto más amplio puede ser entendido como:

[...] sistemas complejos, personales, de comprensión y de actuación, es decir combinaciones personales de conocimientos, habilidades, emociones, actitudes y valores, que orientan la interpretación, la toma de decisiones y la actuación de los individuos humanos en sus interacciones con el escenario en el que habitan, tanto en la vida personal, social como profesional. Las competencias implican la capacidad y el deseo de entender, analizar, proponer, desarrollar y evaluar (p. 96).

Las situaciones complejas, llenos de incertidumbre, conflicto de valores y variaciones constantes de la realidad a los que se enfrentan los militares, y que constituyen particularidades de la vida militar; exige a estos, estar capacitados para tomar decisiones innovadoras en condiciones de riesgo, desarrollar iniciativas, negociar acciones y asumir responsabilidades.

2.2.4.2. Contexto de las competencias en la Comisión Europea

De acuerdo con el proyecto de Definición y Selección de Competencias (DeSeCo) lanzado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2002):

Una competencia es la capacidad para responder a las exigencias individuales o sociales o para realizar una actividad o una tarea [...]. Cada competencia reposa sobre una combinación de habilidades prácticas y cognitivas interrelacionadas, conocimientos (incluyendo el conocimiento tácito), motivación, valores, actitudes, emociones y otros elementos sociales y de comportamiento, que pueden ser movilizados conjuntamente para actuar de manera eficaz (p. 8).

En la misma línea, la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea (DGECCE, 2004) afirma lo siguiente:

Se considera que el término competencia se refiere a una combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender, además del saber cómo [...] las competencias clave representan un paquete multifuncional y transferible de conocimientos, destrezas y actitudes que todos los individuos necesitan para su realización y desarrollo personal, inclusión y empleo (p. 4 y 7).

Mediante el sistema de intercambio de créditos de Europa, el Grupo de Investigación de Sociedades Plurinacionales desarrollado en Québec y el proyecto TUNING (Sintonización) llevado a cabo en Europa, cuyos objetivos generales son cambiar la estructura educativa a fin de compatibilizar y facilitar el intercambio de vivencias y conocimientos entre los países; se ha logrado impulsar a los países participantes a mejorar la educación profesional, mediante la estructuración de organizaciones, procesos, y sistemas convenientes; aparte de proporcionar colaboración para la obtención y desarrollo de competencias profesionales.

2.2.4.3. Contexto de las competencias en Latinoamérica

Proyecto Tuning – América Latina (2007), en su Informe Final: “Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior” desarrolla un concepto sobre la competencia en el marco de la educación:

La competencia en educación se presenta como una red conceptual amplia, que hace referencia a una formación integral del ciudadano, por medio de nuevos enfoques, como el de aprendizaje significativo, en diversas áreas: cognoscitiva (saber), psicomotora (saber hacer, aptitudes), afectiva (saber ser, actitudes y valores). En este sentido la competencia [...] abarca un conjunto de capacidades, que se desarrollan a través de procesos que conducen a la persona responsable a ser competente para realizar múltiples acciones (sociales, cognitivas, culturales, afectivas,

laborales, productivas), por las cuales proyecta y evidencia su capacidad de resolver un problema dado, dentro de un contexto específico y cambiante (p. 36).

2.2.4.4. Tipos de competencias

Juliá (2014), divide las competencias en tres grupos transversales a los currículos de formación:

Competencias básicas; [...]. Estas competencias apuntan a la integralidad de la formación de ciudadanos capaces de utilizar la gran cantidad de información disponible en forma eficaz y creativa e integrarla a los valores e intenciones de sus propios proyectos de vida [...] (p. 43);

Competencias habilitantes; [...] responden a un enfoque funcionalista que vincula las competencias con la empleabilidad y la gestión del propio sujeto como 'producto' en el mercado de trabajo [...] (p. 45);

Competencias genéricas; [...] se requieren en el ejercicio de cualquier titulación o carrera y son especialmente importantes en la equidad en la formación universitaria, en particular en la ampliación del capital social y cultural del estudiantado (p. 46).

2.2.4.5. Evaluación tradicional versus evaluación por competencias

Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones (CIDEC, 2004), respecto a la evaluación tradicional y la evaluación por competencias, establece lo siguiente:

Los sistemas tradicionales de evaluación suelen presentar todas o algunas de las siguientes características: Evaluación asociada a un curso o programa, partes del programa se evalúan a partir de las materias, partes del programa se incluyen en el examen final, aprobación basada en

escalas de puntos, no se conocen las preguntas, se realiza en tiempos definidos, utiliza comparaciones estadísticas (p. 44).

Por su parte, [...], la evaluación de Competencias Profesionales se define como un proceso con varios grandes pasos [...] caracterizado por: se centra en los resultados del desempeño laboral (definidos en la norma), tiempo no determinado, individualizada, no asociada necesariamente a un curso o programa de estudio, no compara a diferentes individuos, no utiliza necesariamente escalas de puntuación, su resultado es competente o aún no competente (p.44).

2.2.5. Las capacidades en el contexto militar

La capacidad es: "una habilidad general que utiliza o puede utilizar un aprendizaje para aprender, cuyo componente fundamental es cognitivo" (Ejército del Perú, 2012, p.1-4). Cuando establecemos la relación de un determinado conocimiento con la realidad y generamos en nosotros un mayor campo cognitivo al entender e interpretar dicho conocimiento en base esa realidad, nos encontramos entonces frente a una capacidad.

Las capacidades básicas y fundamentales que se desarrollan en la Escuela de Guerra del Ejército del Perú son: "Comprensión, razonamiento, expresión - Oral, escrita y gráfica -, pensamiento creativo, pensamiento crítico, pensamiento resolutivo - Solución de problemas -, pensamiento ejecutivo - Cumplir órdenes y ejecutar acciones -, y orientación -espacial y temporal -" Escuela de Guerra del Ejército del Perú (ESGE, 2012, p. 28).

Para desarrollar todas estas capacidades, en cada una de ellas se consideran desarrollar habilidades que permiten al oficial del Ejército adquirir destrezas y consecuentemente lograr capacidades básicas o fundamentales en provecho de la institución.

2.2.6. Rendimiento académico

Chadwick (1979) define el rendimiento académico como:

La expresión de capacidades y de características psicológicas del estudiante desarrolladas y actualizadas a través del proceso de enseñanza-aprendizaje que le posibilita obtener un nivel de funcionamiento y logros académicos a lo largo de un período, año o semestre, que se sintetiza en un calificativo final (cuantitativo en la mayoría de los casos) evaluador del nivel alcanzado.

Tejedor (2003) establece una definición operativa del 'rendimiento académico' a través de los siguientes criterios:

1) Rendimiento inmediato: Resultados y calificaciones que obtienen los alumnos a lo largo de sus estudios hasta obtener la titulación correspondiente. 2) Rendimiento diferido: Se refieren a la aplicación o utilidad que la formación recibida tiene en la vida laboral y social [...] (p. 5).

Considera cinco categorías de variables para analizar el rendimiento académico: variables de identificación (género, edad), variables psicológicas (aptitudes intelectuales, personalidad, motivación, hábitos de estudios, etc.), variables académicas (tipos de estudios cursados, curso, opción en que se estudia una carrera, rendimiento previo, etc.), variables pedagógicas (método de enseñanza, estrategias de evaluación, ...), variables sociofamiliares (estudios de los padres, situación laboral de los padres, lugar de residencia familiar, lugar de estudio, etc.); donde el mejor predictor del rendimiento académico universitario es el rendimiento académico previo y la predicción mejora cuanto más cerca esté en el tiempo medido el predictor. Es así que el perfil de los sujetos con mejor rendimiento académico universitario y que, por lo tanto, mejor contribuyen a optimizar las condiciones en que se lleva a cabo la educación es, en orden de importancia: el alto rendimiento previo, la alta valoración en los hábitos de estudios, la asistencia regular a las clases que se imparten, el alto nivel de satisfacción, la motivación cultural desde el ámbito familiar, la actitud positiva hacia la universidad y el concepto de autoeficacia elevado, en ese orden. Por otro lado, considera que el perfil de los alumnos más satisfechos y que por lo tanto también contribuyen a optimizar las condiciones de la educación en la universidad son: la alta valoración de sus hábitos de estudio, concepto

de autoeficacia elevado, alto rendimiento académico, actitud positiva a la universidad, asistencia regular a clases y alta motivación cultural, en ese orden (p. 10).

2.2.7. Valores y actitudes militares

Las actitudes y los valores, que guían la formación y conducta del militar, están comprendidos en tres pilares fundamentales que son: “La disciplina, la integridad y el compromiso y vocación de servicio” (Ejército del Perú, 2001, p. 10).

El Ejército del Perú (2004), dentro del contexto militar, define la disciplina como:

La estricta observancia de las leyes, de las disposiciones vigentes y de las órdenes superiores a que está obligado todo el personal militar e implica la subordinación consciente y constante de la voluntad individual en provecho del conjunto. Constituye la fuerza fundamental del Ejército y es el factor más poderoso del éxito; su importancia es tal que no se puede concebir una fuerza organizada sin disciplina. El concepto de la disciplina militar abarca un contenido muy amplio y, entre otros, se refiere a: el conocimiento y la práctica de todas las obligaciones militares; la obediencia y el respeto a los superiores jerárquicos; la observancia de las leyes y sujeción estricta a los reglamentos; la uniformidad, orden y pundonor en la conducta; la abnegación que puede llevar hasta el sacrificio de la vida. Fundada en la razón y en la justicia, garantiza el éxito y asegura al Ejército el cumplimiento de su misión (p. 185).

En ese mismo sentido el Ejército del Perú (2001), dentro del Plan Bolognesi define:

La integridad como capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. La integridad personal requiere valor. La palabra “integridad” implica rectitud, bondad, honradez, sinceridad, responsabilidad,

intachabilidad, lealtad; alguien en quien se puede confiar; sin mezcla extraña. La integridad, es actuar conforme a las normas éticas y sociales en las actividades relacionadas con el trabajo sin mentir ni engañar; sin ocultar información relevante; respetando la confidencialidad de la información personal y de la organización, sin utilizarla en beneficio propio; actuando en consonancia con lo que se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos de manera abierta y directa, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos (p. 10).

El Compromiso es lo que transforma una promesa en realidad. Es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones. Es la acción que habla más alto que las palabras. Es hacerse de tiempo cuando no lo hay. Es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas. Es el material con que se forja el carácter para poder cambiar las cosas. Es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo. Es la base para producir cualquier tipo de cambio. La clave de nuestros logros radica en la capacidad que poseemos en comprometernos a crear algo que no existía hasta ese momento (p. 10).

2.2.8. Valores, actitudes y conducta

Jimenez (2010), define los valores de la manera siguiente:

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes. Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Por ejemplo, aunque seamos injustos la justicia sigue teniendo valor. Lo mismo ocurre con el bienestar o la felicidad. Valores, actitudes y conductas están

estrechamente relacionados. Cuando hablamos de actitud nos referimos a la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con nuestras creencias, sentimientos y valores. [...]. Los valores se traducen en pensamientos, conceptos o ideas, pero lo que más apreciamos es el comportamiento, lo que hacen las personas. Una persona valiosa es alguien que vive de acuerdo con los valores en los que cree. Ella vale lo que valen sus valores y la manera cómo los vive (p. 28).

Por otro lado, Latorre y Seco (2010) define el valor como: “Es una cualidad de los objetos o personas que los hacen ser valiosos y ante los cuales los seres humanos no pueden permanecer indiferentes. Su componente principal es el afectivo, aunque también posee el cognitivo” (p. 73).

2.3. Definición de términos

Actitudes

“Son predisposiciones estables, orientan y dirigen la vida y son representaciones duraderas y estables, aunque están sometidas a cambios muchas veces impredecibles. La actitud, pues, es una conducta en potencia” (Latorre y Seco, 2010, p. 73).

Calidad

“Calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio relativas a su capacidad para satisfacer necesidades designadas o implícitas y (2) producto o servicio sin deficiencias” (Summers, 2006, p. 381).

Capacidad

“Es una habilidad general que utiliza o puede utilizar un aprendiz para aprender. El carácter fundamental de la capacidad es cognitivo” (Latorre y Seco, 2010, p. 58).

Competencias

“Entendidas como capacidades en acción, valores, contenidos y métodos que un alumno debe conseguir al finalizar un proceso educativo determinado. En consecuencia, el perfil profesional del alumno egresado estará constituido por un conjunto de competencias adquiridas” (Latorre y Seco, 2010, p. 115).

En ese mismo sentido Pérez (2012) establece que las competencias son:

Sistemas complejos, personales, de comprensión y de actuación, es decir combinaciones personales de conocimientos, habilidades, emociones, actitudes y valores, que orientan la interpretación, la toma de decisiones y la actuación de los individuos humanos en sus interacciones con el escenario en el que habitan, tanto en la vida personal, social como profesional. Las competencias implican la capacidad y el deseo de entender, analizar, proponer, desarrollar y evaluar (p. 17).

Competencias profesionales

El Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones (CIDEDEC, 2004), considera que la competencia profesional:

Está ligada al desempeño profesional. La competencia no existe en sí misma, independientemente de una actividad, de un problema a resolver, es decir, del uso que de la misma se hace. Se vincula a un contexto determinado, a una situación concreta, lo que por otra parte plantea el problema de su transversalidad, su transferibilidad. Integra diferentes tipos de capacidades. No se trata de una suma de capacidades sino de capacidades estructuradas y construidas que constituyen un capital de recursos disponibles que se combinan entre sí, permitiendo la actividad-desempeño profesional y la consecución del rendimiento/resultados esperados (p. 19).

La competencia, hace referencia a algunos aspectos de este “acervo” de conocimientos y habilidades: aquellos que son necesarios para llegar a

ciertos resultados requeridos en diferentes circunstancias. Por tanto, es la “capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado”. El concepto de competencia hace, por tanto, referencia, a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran una función concreta (p. 21).

Destreza

“Es una habilidad específica que utiliza o puede utilizar el sujeto para aprender. El componente fundamental de destreza es cognitivo y un conjunto de destrezas constituyen una capacidad” (Latorre y Seco, 2010, p. 58).

Educación

Peñaloza (1980) define la educación de la siguiente manera:

Educar es promover el desenvolvimiento del ser humano y de sus potencialidades; un proceso que suscite relaciones más adecuadas con el grupo social, para lo cual la educación debe permitir incorporar la riqueza de la cultura propia del pueblo y del acervo cultural universal, debe impulsar la capacidad que tienen ‘las personas’ de tomar posición frente a la cultura circundante [...] debe despertar su poder creativo para que puedan renovar e innovar la cultura del medio en que se ha nacido (p. 29).

Por otro lado, el Congreso de la República del Perú (2003) en la Ley General de la Educación establece:

La Educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida, que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad (Art. 2º).

Educación militar

El Ministerio de Defensa del Perú (2008) define la educación militar en las Fuerzas Armadas de la siguiente manera:

Es un proceso de transformación física, mental y cultural, de hombres y mujeres para lograr que voluntariamente convencidos y comprometidos entreguen al país y a sus instituciones su lealtad, capacidades, habilidades, inteligencia y la misma vida si fuese necesario en el cumplimiento de los deberes que impone el servicio de las armas; dirigido tanto al personal militar y civil que la conforman, para lograr la formación integral y pleno desarrollo de sus potencialidades cognoscitivas y éticas, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de la misión constitucional (p. 80).

Habilidad

“Habilidad es un potencial que posee el individuo en un momento determinado, lo utilice o no. Tienen un componente cognitivo y afectivo. Un conjunto de habilidades constituye una destreza” (Latorre y Seco, 2010, p. 58).

Índice de satisfacción

Palacios (2002) establece que:

El índice de satisfacción global del cliente con el servicio es, el promedio de puntuaciones medias otorgadas por los clientes a los diferentes aspectos del servicio. Así, dadas las dimensiones o aspectos $a, b, c \dots n$, las puntuaciones medias de los clientes a dichas dimensiones son μ_a, μ_b y $\mu_c \dots \mu_n$, y el índice de satisfacción global entonces es: $ISG = (\mu_a + \mu_b + \mu_c + \dots + \mu_n)/n$. (p.178)

Rendimiento académico

El autor define el rendimiento académico como: “Un constructo susceptible de adoptar valores cuantitativos y cualitativos, a través de los cuales existe una aproximación a la evidencia y dimensión del perfil de habilidades, conocimientos, actitudes y valores desarrollados por el alumno en el proceso de enseñanza aprendizaje” (Edel, 2003).

Satisfacción

Veenhoven (1994), define la satisfacción como:

Un estado mental. Es una apreciación valorativa de algo. El término se refiere tanto a este contexto como a “disfrute”. Como tal cubre apreciaciones cognitivas a la vez que afectivas. La satisfacción puede ser una materia evanescente, pero también una actitud estable (p. 91).

Valor

“Es una cualidad de los objetos o personas que los hacen ser valiosos y ante los cuales los seres humanos no pueden permanecer indiferentes. Su componente principal es el afectivo, aunque también posee el cognitivo” (Latorre y Seco, 2010, p. 73).

En ese mismo sentido Jimenez (2010), establece que:

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud (p. 28).

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar los niveles de satisfacción académica en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército.
- b. Identificar el nivel de capacidades profesionales logradas en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército.
- c. Identificar el nivel de valores que presentan los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.
- d. Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército.
- e. Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

IV. HIPÓTESIS

4.1. Principal

H₁: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la maestría de Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

4.2. Específico

H₂: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

H₃: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.

V. METODOLOGÍA

5.1. Enfoque de investigación

Es de enfoque cuantitativo, de diseño concurrente, donde se recolectaron datos y analizaron hechos o fenómenos de manera simultánea (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Con el enfoque cuantitativo, nuestro objetivo fue cuantificar numéricamente los hechos o fenómenos en estudio.

5.2. Tipo de investigación

En cuanto a la utilidad o fin del conocimiento que genera, es una investigación aplicada, porque busca la resolución de problemas prácticos inmediatos, para transformar las condiciones de un acto productivo y mejorar su calidad, con un margen de generalización limitado (Bunge, 1972). Dentro del enfoque cuantitativo, esta investigación es del tipo no experimental, ya que el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables observándose los fenómenos en su ambiente natural (Hernández et al, 2014). Es transversal, debido a que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único.

5.3. Diseño de la investigación

Es de tipo descriptiva correlacional, porque nuestra investigación identifica y describe las capacidades y valores de los estudiantes de la Maestría en ciencias militares y los relaciona con los niveles de satisfacción académica; además, se enfoca en describir las competencias profesionales y valores desarrollados por los estudiantes y el por qué ocurren estos y en qué condiciones se manifiestan (Hernández et al, 2014).

5.4. Variables a correlacionar

Variable 1

Niveles de satisfacción académica (Ver tabla 1).

Variable 2

Desarrollo de competencias profesionales (Ver tabla 1).

Tabla 1. Definición operacional de las variables

Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems		Instrumentos	Escala
V1.Niveles de satisfacción académica	X1 Expectativa	--	1. Utilidad del plan de estudios	1	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el plan de estudios?	Cuestionario- encuesta	1. Muy insatisfecho. 2. Insatisfecho. 3. Ni insatisfecho, ni satisfecho. 4. Satisfecho y 5. Muy satisfecho.
			2. Efectividad de la organización del proceso de aprendizaje-enseñanza	2	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de enseñanza aprendizaje?		
			3. Calidad del sistema de evaluación	3	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de evaluación?		
			4. Calidad de las tutorías	4	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con las tutorías?		
			5. Calidad de los docentes	5	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con la capacidad de los docentes?		
			6. Calidad del sistema de investigación	6	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de investigación?		
			7. Calidad de la infraestructura académica	7	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad de la infraestructura académica?		
			8. Calidad del soporte tecnológico de información y comunicaciones	8	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes las TICs?		
			9. Efectividad del sistema de bienestar	9	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con el sistema de bienestar?		
V2.Desarrollo de competencias profesionales	Y1 Capacidades profesionales	1. Pensamiento creativo	1. Nivel de creatividad	1	¿Cuál es el porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en creatividad?	Ficha de observación documental – Análisis documental	1. No logrado. 2. Aceptable 3. Satisfactorio 4. Sobresaliente
		2. Pensamiento crítico	3. Nivel de capacidad de asesoramiento.	2	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en la capacidad de asesoramiento?		
		3. Pensamiento resolutivo	5. Nivel de capacidad resolutiva.	3	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en solución de problemas?		
		4. Comprensión	6. Nivel de comprensión	4	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en comprensión?		
		5. Expresión	8. Nivel de expresión.	5	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en expresión?		
	Y2. Formación en valores	1. Disciplina.	1. Nivel de disciplina alcanzado	6	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en disciplina?		
		2. Integridad.	2. Nivel de integridad alcanzado	7	¿Cuál es porcentaje de estudiantes que tienen nivel satisfactorio y sobresaliente en integridad?		

5.5. Población

La población la constituyen todos los oficiales alumnos graduados de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército del año 2014 que hacen un total de 240, según la tabla siguiente:

Tabla 2. Población

N/O	Grado	POBLACIÓN
01	Maestría 2014	240
TOTAL		240

Elaboración propia

5.6. Muestra

Por las características del estudio y por el número de sujetos la muestra es igual a la población; sin embargo, durante el levantamiento de la información se perdió la información contenida de 6 muestras por vicios existentes o disponer de información incompleta, habiendo trabajado con una muestra de 234.

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.7.1. Técnicas:

Las técnicas que se emplearon fueron las siguientes:

- Ficha de observación documental/Análisis de contenido
- Encuesta

5.7.2. Instrumentos:

Los instrumentos por emplear fueron la ficha técnica para recoger información sobre las capacidades profesionales y valores a través del análisis documental de los registros de notas y una encuesta para determinar los niveles de satisfacción académica.

A continuación, presentamos una descripción de los mismos:

5.7.2.1. Ficha de observación documental (Ver apéndices C y D)

Nombre de la prueba	:	Ficha observación documental
Autores de la prueba	:	Jesús Vera Ipenza y Florentino Tejada Zegarra
Año de elaboración	:	2014
Tipo de aplicación	:	Observación directa
Significación	:	Permite determinar de manera cuantificada el nivel de capacidades profesionales logrados por los estudiantes de la maestría y de sus valores.

a. Descripción

La ficha de observación documental elaborada para medir las capacidades profesionales, es una ficha de autoría propia, el propósito de este instrumento es identificar el nivel de capacidades profesionales alcanzado por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares y los valores actitudes que evidencian, motivo por el cual está constituido por un listado de actividades que incluyen la recolección de datos para el análisis documental relacionado directamente con la evaluación del aprendizaje.

b. Características

Para el análisis de capacidades profesionales, la ficha está constituida por 14 ítems distribuidos en 5 áreas de capacidades: comprensión, pensamiento creativo, pensamiento crítico, pensamiento resolutivo y expresión. La ficha permite observar, registrar y analizar los logros obtenidos por cada estudiante durante el desarrollo de la maestría.

El documento por observar son los registros de notas presentado por los profesores, los mismos que consideran las actas de exámenes rendidos por los discentes y las actas de informes individuales por capacidades, donde se observan los resultados obtenidos y nivel alcanzado por los discentes.

Para el análisis de valores, la ficha está constituida por 6 ítems distribuidos en 2 áreas, estas permiten observar, registrar y analizar los valores de los estudiantes durante el desarrollo de la maestría. Para ello, se deben analizar los siguientes documentos:

- Actas de control de asistencia
- Actas de faltas académicas reportadas

c. Normas de aplicación

Para la realización del análisis documental es necesario poner énfasis primeramente en la coherencia existente entre los documentos que guían el aprendizaje y posteriormente en las notas obtenidas de acuerdo a los registros de evaluación por cada uno de los estudiantes agrupándolos en distintos grupos de análisis, de manera que nos permitan extraer conclusiones válidas y coherentes sobre el desarrollo de capacidades, valores y actitudes en todo el grupo de alumnos.

Todos los aspectos relevantes deben ser anotados y codificados para su posterior análisis cruzado.

El análisis de contenido documental se hace a los registros de notas y el Currículo de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE; y los criterios de recolección de datos son los siguientes:

- Seleccionar las asignaturas del área científico profesional
- Evaluar los promedios de notas cuantitativas y cualitativas contenidas en los registros de notas de cada asignatura, en base a las siguientes capacidades: Pensamiento crítico, pensamiento creativo, pensamiento resolutivo, comprensión y expresión.
- Evaluar los promedios de notas cualitativa y cuantitativa de los valores y actitudes contenidos en los registros de notas: teniendo en consideración: la disciplina, el compromiso y la integridad.

d. Normas de corrección

Concluida la recolección de datos se procede a obtener promedios por grupos significativos de estudiantes y a cruzar información a fin de definir las conclusiones del análisis documental realizado.

Las conclusiones son cuantitativas y cualitativas

e. Validez y confiabilidad

La validación de este instrumento se realiza utilizando el procedimiento de validez de contenidos a través de expertos calificados, que determinan la pertinencia y validez de la ficha técnica correspondiente por emplear para la recolección de datos y el análisis documental (Ver apéndices H e I).

Para el caso del presente estudio, las fichas fueron puestas a consulta profesional de doctores que laboran como docentes en la Escuela Superior Conjunta de las Fuerzas Armadas y la Escuela de Guerra del Ejército.

5.7.2.2. Encuesta (Ver apéndice E)

Nombre del instrumento : Encuesta de Satisfacción Académica

Autor del instrumento : Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y adaptada por Jesús Vera Ipenza y Florentino Tejada Zegarra para el presente trabajo de investigación.

Año de elaboración : 2014

Tipo de aplicación : Presencial y virtual

Significación : Contribuye a la mejora continua de los servicios y del sistema de gestión académica.

a. Descripción

La encuesta, como instrumento sirve para coleccionar información de la realidad; es parte del diagnóstico y no son un fin en sí mismo. En el caso de

las encuestas de percepción, el método probado y más efectivo consiste en llevar a cabo encuestas directas y simultáneas a las diferentes partes involucradas.

Esta encuesta tiene como propósito determinar el grado de satisfacción de los estudiantes con el proceso de enseñanza-aprendizaje en el programa de Maestría en Ciencias Militares en la ESGE.

b. Características

El cuestionario utilizado presenta en las respuestas, una escala de satisfacción académica, tipo Likert, siendo este instrumento de recolección de datos semiestructurado y constituido por 95 preguntas o ítems (cerrados), agrupados en 9 áreas, relacionadas con los indicadores, la escala tiene por finalidad determinar el grado de satisfacción académica de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Muestra solo preguntas cerradas para evitar o reducir la ambigüedad y facilitar la comparación.
- Las preguntas están diseñadas para medir las variables formuladas.
- Todas las respuestas fueron pre codificadas, empleando la escala de Likert:
 - Muy satisfecho (5).
 - Satisfecho (4).
 - Ni insatisfecho, ni satisfecho (3).
 - Insatisfecho (2) y
 - Muy insatisfecho (1)
 - No hizo uso (solo para el caso de que existan estudiantes que no hayan hecho uso del servicio); esta respuesta para efectos de procesamiento de datos es considerado (0).
- Todas las preguntas reflejan lo señalado en el diseño de investigación.
- Se han utilizado expresiones claras, objetivas y precisas en las preguntas

- Se ha evitado inducir hacia una respuesta, negar el tema que se interroga y apoyarse en evidencias comprobadas.

c. Normas de aplicación

La encuesta se debe hacer de manera anónima, otorgando el tiempo conveniente para que todos los sujetos puedan responder al cuestionario con honestidad y a conciencia. No se debe valorar el cuestionario no finalizado o respondido de manera irresponsable.

Si algún sujeto pregunta algo, discretamente se le puede ayudar a entender la pregunta, sin molestar a los demás, para no cortar el ritmo de concentración del grupo. Se debe marcar una de las cinco alternativas que se presenta luego de cada pregunta con una “x”.

d. Normas de corrección

Para determinar el porcentaje de respuestas en cada uno de los atributos: Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho y muy insatisfecho o no hice uso, se deben determinar la cantidad de respuestas para cada atributo y su porcentaje en base al total de respuestas (ver tabla 3).

Para determinar el índice de satisfacción con los servicios educativos, a cada respuesta válida se le asigna puntajes que van desde 0 para la opción “Muy Insatisfecho” o “no hice uso” hasta 4 para la opción de “Muy satisfecho”, el puntaje obtenido, se divide entre 400, de manera que los resultados deben fluctuar entre 0 - si la totalidad de los encuestados están muy insatisfechos o no hicieron uso del servicio - y 1 - si la totalidad de los encuestados están muy satisfechos con el servicio – (Hernández et al, 2014); así mismo no se han valorado ítems que tengas 2 o más respuestas y aquellas que no tuvieron respuestas fueron consideradas con puntaje mínimo (ver tabla 3).

Asimismo, algunos respondientes gradúan su intensidad actitudinal en un continuo que va del “totalmente satisfecho” a “neutral” y hasta el “totalmente

insatisfecho”, mientras que otros entienden a esta categoría central como un “no sé” o “no aplica”. Estos individuos ven al punto neutral o medio como una extensión de la dimensión de contenido, considerándolo como una opción de respuesta cuando no poseen suficiente información. En este caso, resulta apropiado ignorar tales respuestas cuando se calcula la puntuación total (Hernández et al, 2014).

Tabla 3. Mecanismo para la determinación de porcentajes e índices de satisfacción

Pje	Escala	Cantidad Rtas por ítem (234)	PUNTAJE, PORCENTAJE E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN									
			Áreas								Puntaje General	% General
			1		2		3		4			
			Proceso Formativo		Investigación		Infraestructura		Bienestar			
PTJE	%	PTJE	%	PTJE	%	PTJE	%					
5	Muy satisfecho	m	m_1*4	$\frac{m_1(100)}{9828}$	m_2*4	$\frac{m_2(100)}{7020}$	m_3*4	$\frac{m_3(100)}{17550}$	m_4*4	$\frac{m_4(100)}{35100}$	m_o*5	$\frac{m_o(100)}{108810}$
4	Satisfecho	s	s_1*3	$\frac{s_1(100)}{9828}$	s_2*3	$\frac{s_2(100)}{7020}$	s_3*3	$\frac{s_3(100)}{17550}$	s_4*3	$\frac{s_4(100)}{35100}$	s_o*4	$\frac{s_o(100)}{108810}$
3	Ni satisfecho ni insatisfecho	n	n_1*2	$\frac{n_1(100)}{9828}$	n_2*2	$\frac{n_2(100)}{7020}$	n_3*2	$\frac{n_3(100)}{17550}$	n_4*2	$\frac{n_4(100)}{35100}$	n_o*3	$\frac{n_o(100)}{108810}$
2	Insatisfecho	i	i_1*1	$\frac{i_1(100)}{9828}$	i_2*2	$\frac{i_2(100)}{7020}$	i_3*1	$\frac{i_3(100)}{17550}$	i_4*1	$\frac{i_4(100)}{35100}$	i_o*2	$\frac{i_o(100)}{108810}$
1	Muy insatisfecho y no hizo uso	t	t_1*0	$\frac{t_1(100)}{9828}$	t_2*0	$\frac{t_2(100)}{7020}$	t_3*0	$\frac{t_3(100)}{17550}$	t_4*0	$\frac{t_4(100)}{35100}$	t_o*1	$\frac{t_o(100)}{108810}$
Cantidad total		Σ	Σ_1	100%	Σ_2	100%	Σ_3	100%	Σ_4	100%	Σ_o	100%
Puntaje máximo N° ítems*N° encstads				42*234=9828		6*234=1404		15*234=3510		30*234=7020		90*234=21060
Índice de satisfacción		i_s	$i_s = \frac{\Sigma_1}{400}$		$i_s = \frac{\Sigma_2}{400}$		$i_s = \frac{\Sigma_3}{400}$		$i_s = \frac{\Sigma_4}{400}$		$i_s = \frac{\Sigma_o}{400}$	
N° de encuestados		234										

- e. Validez y confiabilidad del documento original que proviene de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y que fue formulado por Nuñez (2013), el mismo que se detalla:

El Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (2013) en su procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades garantiza la medición y análisis de los resultados de satisfacción de los grupos de interés con el fin de tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. En

este sentido, desarrolló un cuestionario piloto de satisfacción de estudiantes universitarios. Los participantes fueron 91 estudiantes de Grado de la Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (80 mujeres y 11 hombres) con una media de edad de 21.84 años ($DT = 4.52$) y un rango de edad de 18 a 42 años. Para la redacción de los ítems del cuestionario se realizó una búsqueda de cuestionarios ya diseñados que midieran satisfacción en estudiantes universitarios en diversas fuentes de información. Un grupo de tres expertos se encargaron de adaptar los ítems a la población diana y relacionarlos con los atributos que se pretendían medir. El cuestionario piloto tenía un total de 40 ítems que se respondían de acuerdo a una escala Likert desde 1 (nada satisfecho) hasta 5 (muy satisfecho). Se realizó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin, puesto que hipotetizaron que todos los factores debían estar relacionados, que reveló una estructura de 5 factores que explicaban un 55.69 % de la varianza. Los factores fueron: Planificación de la enseñanza, Proceso de enseñanza/aprendizaje, Instalaciones/ infraestructuras, Servicios prestados e Información/Orientación al estudiante. La consistencia interna medida a través del alfa de Cronbach osciló entre 0.71 y 0.85. Los índices de asimetría y curtosis de los ítems indicaron semejanza con la curva normal y el análisis de correlaciones mostró relaciones positivas entre todos los factores, siendo la más alta entre Servicios e Instalaciones ($r = 0.71$; $p < 0.01$). Como conclusión, el análisis preliminar mostró resultados aceptables y, en el futuro, convendría realizar un análisis factorial confirmatorio y un análisis de invarianza de la estructura factorial en función de variables como el género o la titulación (p. 01).

f. Validez del instrumento.

La validación de este instrumento se debe realizar utilizando el procedimiento de validez de contenido a través de juicio de expertos calificados, que deben determinar la adecuación muestral de los ítems por emplear.

Para este estudio, el contenido del cuestionario fue puesto a consulta profesional de doctores que laboran la Escuela Conjunta de las Fuerzas Armadas y la Escuela de Guerra del Ejército (Ver apéndices I y J).

g. Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, en el presente estudio de investigación se utilizó el Análisis de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, el que presenta valores entre 0 y 1. Los valores superiores a 0.8 serán considerados aceptables; si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable y hace que las mediciones sean estables y consistentes. Pero si su valor estuviera por debajo de 0.8, el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y, por lo tanto, nos llevaría a conclusiones equivocadas (Cronbach, 1951).

5.8. Procedimientos

5.8.1. Procedimientos para la aplicación de los instrumentos

Para realizar el análisis documental, hemos realizado una visita a la Escuela Superior de Guerra del Ejército Escuela de Postgrado (ESGE-EPG), previo a ello hemos remitido una solicitud dirigida al director de esta Escuela, exponiendo los motivos de la presente investigación. El análisis documental se realizó en base a la ficha correspondiente.

Previo a la aplicación del cuestionario, hemos realizado un **pretest o cuestionario piloto**, ello se hizo luego de haber sido revisada la redacción, basándonos en las aportaciones de los expertos; el pretest se aplicó a un grupo piloto con el objeto de comprobar sus resultados respecto de la extensión del cuestionario, el modo de presentar las preguntas, el orden y la conveniencia de suprimir o añadir algunas. Luego de la aplicación del “piloto” fue conveniente hacer algunos reajustes a los procedimientos de recojo de datos, ello incluyó precisar algunas preguntas, definir la modalidad virtual y otorgar mayor tiempo para el desarrollo del cuestionario (1 semana) por lo extenso de su contenido.

La prueba piloto fue aplicada a una muestra de la población muy reducida (10 personas). Luego de que el cuestionario fue verificado y perfeccionado, para su aplicación, procedimos a dirigir una solicitud a la ESGE-EPG y a la Escuela Conjunta de las Fuerzas Armadas donde permanecían o se encontraban estudiando los oficiales que habían terminado la Maestría en Ciencias Militares los años 2014 y 2015 en la ESGE.

En cada una de las actividades, nosotros los entrevistadores seguimos el siguiente procedimiento:

- Coordinamos una cita con los oficiales encuestados.
- Nos identificaremos previamente.
- Explicamos el motivo de la visita.
- La cita fue concertada en una fecha en el que el que los encuestados disponían de tiempo suficiente para recibir orientaciones sobre el objetivo y la manera de dar respuesta al cuestionario.
- La aplicación del cuestionario se realizó de manera virtual por un espacio de 1 semana.
- Terminada la aplicación del instrumento, nosotros los entrevistadores, presentamos una carta de agradecimiento a la ESGE y a cada uno de los estudiantes que tuvieron la amabilidad de otorgarnos la facilidad para aplicar el cuestionario y responder oportunamente los mismos.

5.8.2. Procedimientos para el análisis de datos

Concluidas las etapas de colección y procesamiento de datos iniciamos una de las fases más importantes de nuestra investigación: el análisis de datos. En esta etapa analizamos toda la información existente y aplicamos las herramientas de análisis estadístico-siguientes:

Análisis de consistencia interna de la encuesta de satisfacción: Alfa de Crombach,
La prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad de las variables.

Índice de satisfacción global, mediante el promedio de datos.

El coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de relación que existe entre niveles de satisfacción académica con las capacidades profesionales y los valores y actitudes.

Así mismo en esta etapa vimos la necesidad de incluir una variable adicional en nuestro estudio que es el “Rendimiento académico” cuantitativo en función a la metodología tradicional educativa, a fin de confirmar que los datos recogidos respecto al promedio general de capacidades logrado por los estudiantes era coherente y válido.

De acuerdo con lo establecido por Kerlinger (1983), “En la interpretación, se toman los resultados del análisis, se hacen inferencias pertinentes a las relaciones de investigación estudiadas y se sacan conclusiones [...]” (p.172). Siguiendo ese camino en este trabajo, el proceso de interpretación se hizo en dos etapas; en un primer momento se interpretó las relaciones existentes entre cada variable y los datos de nivel de correlación estadística obtenidos; y en otro momento se determinó el grado de generalización de los resultados obtenidos. Las etapas descritas, se sustentan en el grado de validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación; y con ello la capacidad de generalización de los resultados obtenidos de la muestra.

“Analizar significa la categorización, ordenamiento, manipulación y resumen de datos para responder a las preguntas de investigación” (Kerlinger, 1983, p.172). En este momento de la investigación procedimos a la racionalización de los datos recolectados con la finalidad de realizar una explicación e interpretación de las posibles relaciones existentes entre las variables estudiadas.

Diseñamos tablas estadísticas para facilitar el análisis y ello fue expresada en forma clara y sencilla usando el pensamiento lógico tanto deductivo como inductivo. “Los resultados de una investigación basados en datos muestrales requieren de una aproximación al verdadero valor de la población” (Zorrilla y Torres, 1994, p.76). Para lograr lo anterior empleamos la técnica estadística paramétrica, puesto que la población estudiada posee una distribución normal y que los datos obtenidos se midieron en una escala de intervalo y de razón.

VI. RESULTADOS

6.1. Estadísticos y análisis de datos

Para el análisis de los datos se ha utilizado el paquete estadístico informatizado IBM SPSS Statics V.22 y el programa OFFICE 2016-EXCEL.

6.1.1. Validez y confiabilidad

La validación de los instrumentos se realizó utilizando el procedimiento de validez de contenido a través de juicio de expertos calificados (Coeficiente V de Aiken), que determinaron la adecuación muestral de los ítems empleados.

Según ello, el contenido de los instrumentos empleados para la recolección de datos fue puesto a consulta profesional de doctores que laboran la Escuela Conjunta de las Fuerzas Armadas y la Escuela de Guerra del Ejército. Dr. Máximo Olaya Moreno, Dr. Adolfo Carbajal Valdivia, el Dr. Juan Autero Villagarcía y el Dr. Tomás Delgado Arenas, quienes determinaron que dichos instrumentos son válidos y adecuados para el proceso de recolección de datos.

Por otro lado, el estadístico empleado para determinar la confiabilidad de consistencia interna de la encuesta de satisfacción fue el Alfa de Cronbach, cuyo resultado obtenido fue de 0.989 (ver tabla 4), constituyendo este valor de alta confiabilidad.

Tabla 4. Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,989	0,990	90

6.1.2. Pruebas de normalidad de las variables

La muestra es de 234, mayor de 50, por lo que se empleó la prueba de Kolgorov-Smirnov de normalidad de las variables (Ver tabla 5 y figura 3), en base a los cuales determinamos que las distribuciones de las variables en estudio son normales.

Tabla 5. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de normalidad de las variables

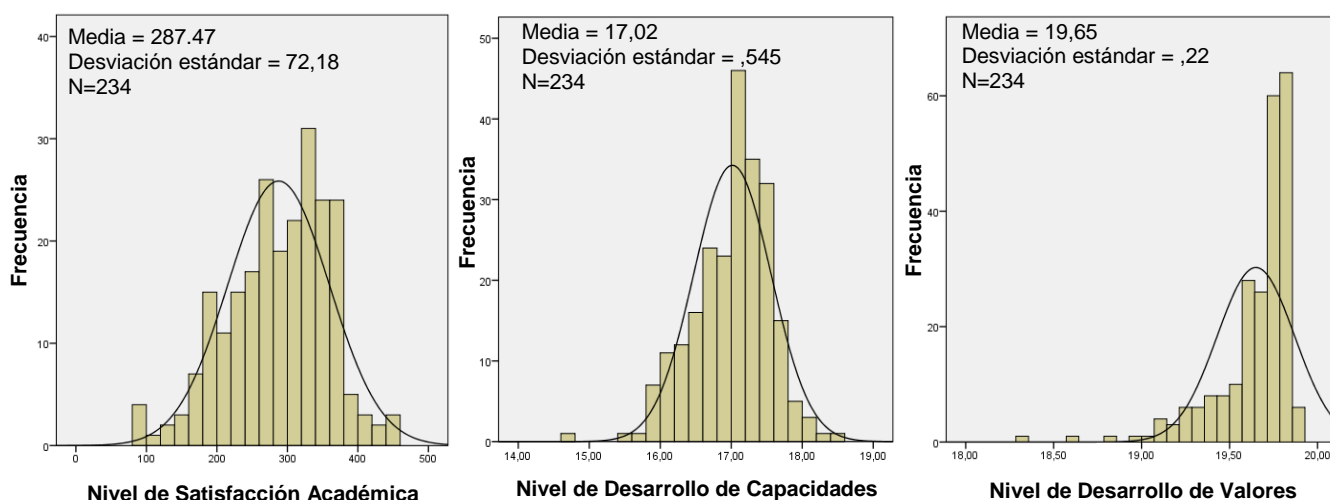
		Nivel de satisfacción	Nivel de desarrollo de capacidades	Nivel de desarrollo de valores
N		234	234	234
Parámetros normales ^{a,b}	Media	287,47	17,0159	19,6495
	Desviación estándar	72,180	,54498	,22045
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,081	,087	,179
	Positivo	,055	,047	,164
	Negativo	-,081	-,087	-,179
Estadístico de prueba		,081	,087	,179
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal (Si $p > 0,05$ es decir si Sig. Asintótica $> 0,05$).

b. Se calcula a partir de datos

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

**Figura 2. Distribución de frecuencias**

En la figura 2 observamos la distribución de las variables que hemos analizado: Nivel de satisfacción y desarrollo de competencias profesionales (capacidades profesionales y valores y actitudes), según la prueba Kolmogorov-Smirnov, estas distribuciones no son normales, debido a que los valores de significancia asintótica están por debajo del valor de $p < 0,05$; por consiguiente utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman ya que las tres distribuciones presentan datos extremos y estos extremos afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo en consideración que el valor de Rho varía entre 0 y 1; si es "0" no existe correlación, si varía entre 0,01 y 0,19 la correlación es muy baja; entre

0.20 y 0.39 es baja; entre 0.40 y 0.69 es moderada; entre 0.70 y 0.89 es alta; entre 0.90 y 0,99 es muy alta y 1 es perfecta.

6.2. Descriptivos

6.2.1. Factores de satisfacción académica de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares

En la tabla 6 se muestra el grado de satisfacción académica mostrado por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE con todo el proceso educativo, en ella se observa que la mayoría de estudiantes están “satisfechos” con este proceso, tal es así que un 45.7% lo está con el proceso formativo, un 42.7% con el proceso de investigación formativa, un 43.7% con las instalaciones e infraestructura que soporta el proceso académico y un 42.4% con los servicios de bienestar de la ESGE; de manera general el 44.2% se encuentra “satisfecho” con todo el proceso académico. La media del índice de satisfacción global es 0.55, teniendo en cuenta que el valor máximo es 1 (100% de estudiantes muy satisfecho) y el mínimo es 0 (100% de estudiantes muy insatisfechos/no hicieron uso); y el factor que presenta mayor índice de satisfacción es el del proceso formativo (0.57) que ofrece la ESGE a sus estudiantes.

Tabla 6. Factores de satisfacción académica

Nivel de satisfacción	Factores								TOTAL	
	Proceso formativo		Investigación formativa		Infraestructura		Servicios de bienestar		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Muy satisfecho (4)	17	7.3%	12	5.2%	14	5.9%	15	6.5%	16	6.7%
Satisfecho (3)	107	45.7%	100	42.7%	102	43.7%	99	42.4%	103	44.2%
Ni satisfecho ni insatisfecho (2)	54	23.3%	63	26.8%	55	23.6%	58	24.7%	56	23.9%
Insatisfecho (1)	34	14.7%	40	17.1%	36	15.2%	32	13.5%	34	14.6%
Muy insatisfecho (0)	19	8.3%	17	7.3%	22	9.5%	16	7.0%	19	8.1%
No hice uso (0)	2	0.7%	2	0.9%	5	2.2%	14	5.9%	6	2.5%
Total	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%
Índice de satisfacción	0.57		0.55		0.54		0.54		0.55	

6.2.2. Factores de satisfacción académica con el proceso formativo (Aprendizaje – enseñanza)

En la tabla 7 se muestra el grado de satisfacción académica mostrado por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE con el proceso formativo (enseñanza-aprendizaje), en ella se observa que la mayoría de estudiantes están “satisfechos” con este proceso, tal es así que un 46.8% lo está con el plan de estudios, un 40.9% con la organización del proceso de enseñanza aprendizaje, un 45.4% con la evaluación del aprendizaje, un 50.4% con las tutorías y un 47.3% con el profesorado; de manera general el 42.7% de los estudiantes se encuentra “satisfecho” con todo el proceso formativo. El índice de satisfacción del proceso formativo es de 0.57, teniendo en cuenta que el valor máximo es 1 y el mínimo es 0; y el factor que presenta mayor índice de satisfacción es el servicio de tutorías (0.61) que ofrece la ESGE a sus estudiantes.

Tabla 7. Factores de satisfacción académica con el proceso formativo

Nivel de satisfacción		Factores										Total	
		Plan de estudios		Organización del proceso		Evaluación aprendizaje		Tutorías		Profesorado			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Muy satisfecho	(4)	20	8.7	15	6.4	18	7.7	20	8.4	15	6.5	12	5.2
Satisfecho	(3)	110	46.8	96	40.9	106	45.4	118	50.4	111	47.3	100	42.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	(2)	53	22.5	48	20.5	58	24.7	57	24.5	58	24.7	63	26.8
Insatisfecho	(1)	34	14.6	44	18.9	31	13.2	24	10.4	32	13.5	40	17.1
Muy insatisfecho	(0)	17	7.1	31	13.2	17	7.1	15	6.3	16	6.9	17	7.3
No hice uso	(0)	1	0.4	0	0.1	4	1.8	0	0.0	2	1.0	2	0.9
Total		234	100	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100.0
Índice de satisfacción		0.59		0.52		0.57		0.61		0.58		0.57	

6.2.3. Factores de satisfacción académica con el sistema de investigación

En la tabla 8 se muestra que la mayoría de los estudiantes, que representan el 42.7%, se encuentran satisfechos con el sistema de investigación científica que se aplica en el desarrollo de la Maestría en Ciencias Militares en la ESGE. El índice de satisfacción global con el sistema de investigación es de 0.55, teniendo en cuenta que el valor máximo es 1 y el mínimo es 0.

Tabla 8. Factores de satisfacción académica con el sistema de investigación

Nivel de satisfacción		Fr	%
Muy satisfecho	(4)	12	5.2
Satisfecho	(3)	100	42.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	(2)	63	26.8
Insatisfecho	(1)	40	17.1
Muy insatisfecho	(0)	17	7.3
No hice uso	(0)	2	0.9
Total		234	100
Media de índice de satisfacción		0.55	

6.2.4. Factores de satisfacción académica con las instalaciones y servicios para el proceso formativo

En la tabla 9 se muestra el grado de satisfacción académica mostrado por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE con las instalaciones e infraestructura que dispone esta escuela para el proceso formativo (enseñanza-aprendizaje), en ella se observa que la mayoría de estudiantes están “satisfechos” con estos factores, tal es así que un 43.4% lo está con las aulas, laboratorio y biblioteca y un 44.2% con los servicios telemáticos (comunicaciones e informática); de manera general el 43.7% de los estudiantes están satisfechos con la infraestructura y servicios telemáticos de la ESGE empleados en apoyo al proceso formativo. El índice de satisfacción con las instalaciones y servicios de telemática es de 0.54, teniendo en cuenta que el valor máximo es 1 y el mínimo es 0; y el factor que presenta mayor índice de satisfacción es el servicio de telemática (0.57) que ofrece la ESGE a sus estudiantes.

Tabla 9. Factores de satisfacción académica con las instalaciones y servicios de telemática

Nivel de satisfacción		Factores				TOTAL	
		Aulas e infraestructura		Servicios telemática		Fr	%
		Fr	%	Fr	%		
Muy satisfecho	(4)	12	5.2	17	7.1	14	5.9
Satisfecho	(3)	102	43.4	104	44.2	102	43.7
Ni satisfecho ni insatisfecho	(2)	51	21.7	63	27.1	55	23.6
Insatisfecho	(1)	39	16.9	29	12.2	36	15.2
Muy insatisfecho	(0)	27	11.4	14	6.0	22	9.5
No hice uso	(0)	3	1.4	8	3.5	5	2.2
Total		234	100	234	100	234	100
Media de índice de satisfacción		0.53		0.57		0.54	

6.2.5. Factores de satisfacción académica con el servicio de bienestar

En la tabla 10 se muestra el grado de satisfacción académica mostrado por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE con los servicios de bienestar que proporciona esta escuela en provecho del proceso formativo (enseñanza-aprendizaje), en ella se observa que la mayoría de estudiantes están “satisfechos” con estos factores, tal es así que un 50% lo está con el desempeño de la oficina de coordinación académica, un 51% con los servicios cafetería y servicios de comedor, un 50% con los servicios de fotocopias y publicaciones, un 24% no se encuentra satisfecho ni insatisfecho con el servicio de carnet universitario, un 38% está satisfecho con los servicios de salud y permisos, un 42% con los servicios de cultura, óseo y deportes y un 40% con la participación del discente en vida académica de la ESGE; de manera general el 42.4% se encuentra satisfecho con los servicios de bienestar que brinda la ESGE, en apoyo al proceso formativo. El índice de satisfacción global con el servicio de bienestar es de 0.0.54, teniendo en cuenta que el valor máximo es 1 y el mínimo es 0; y el factor que presenta mayor índice de satisfacción es el servicio de fotocopias (0.62) que ofrece la ESGE a sus estudiantes.

Tabla 10. Factores de satisfacción académica con el servicio de bienestar

Nivel de satisfacción	Subfactores														TOTAL	
	Coordin. académica		Cafetería comedor		Fotocopia		Carnet Universitar.		Salud y permisos		Cultura y deportes		Particip. discente		Fr	%
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Muy satisfecho (4)	19	8.0	16	6.7	25	10.5	7	3.1	12	5.0	14	6.1	12	4.9	15	6.5
Satisfecho (3)	117	50.1	120	51.3	117	50.0	51	21.9	90	38.5	98	41.8	94	40.2	99	42.4
Ni satisfecho ni insatisfecho (2)	59	25.2	53	22.8	52	22.0	57	24.4	63	26.8	55	23.4	72	30.8	58	24.7
Insatisfecho (1)	26	11.3	31	13.4	29	12.2	24	10.1	35	14.8	41	17.5	33	14.1	32	13.5
Muy insatisfecho (0)	10	4.1	13	5.3	11	4.8	18	7.8	22	9.4	21	9.1	17	7.1	16	7.0
No hice uso (0)	3	1.3	1	0.5	1	0.5	76	32.6	13	5.6	5	2.1	7	3.0	14	5.9
Total	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100
Media de índice de satisfacción	0.61		0.60		0.62		0.34		0.51		0.53		0.54		0.54	

6.2.6. Índice de satisfacción global

La tabla 11, muestra los índices de satisfacción en cada una de las áreas/factores del proceso académico que desarrolla la ESGE en provecho de sus estudiantes; en ella se observa que el factor que muestra mayor índice de satisfacción es el de satisfacción con el proceso formativo (0,57) y dentro de ella el sub factor de servicio de tutorías (0.61); que de acuerdo a la escala que se muestra en la tabla 12, se encuentran en el nivel de “ni satisfechos ni insatisfechos”; sin embargo el sub factor que presenta un mayor índice de satisfacción es el de servicios de fotocopias y publicaciones (0.62), dentro del factor de satisfacción con el servicio de bienestar. En ese mismo sentido el índice de satisfacción global es de 0,55.

Tabla 11. Índice de satisfacción global

ÁREAS O FACTORES/SUBFACTORES		Índice de satisfacción
A. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO FORMATIVO (APRENDIZAJE - ENSEÑANZA)	A.1. Plan de Estudios y su estructura	0.59
	A.2. Organización del proceso enseñanza-aprendizaje	0.52
	A.3. Evaluación	0.57
	A.4. Tutorías	0.61
	A.5. Profesorado/ docentes	0.58
	Subtotal	0.57
B. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE INVESTIGACIÓN		0.55
C. SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL PROCESO FORMATIVO	C.1. Aulas, laboratorios y biblioteca	0.53
	C.2. Servicios informáticos y telemáticos	0.57
	Subtotal	0.54
D. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BIENESTAR	D.1. Oficina de coordinación académica	0.61
	D.2. Cafetería y servicio de comedor	0.60
	D.3. Servicio de fotocopidora y publicaciones	0.62
	D.4. Carnet universitario	0.34
	D.5. Servicios de salud y permisos	0.51
	D.6. Cultura, óseo, deportes	0.53
	D.7. Participación del discente	0.54
Subtotal	0.54	
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL		0.55

Tabla 12. Escala de índice de satisfacción

100% de los estudiantes están muy insatisfechos o no hicieron uso de los servicios académicos	Muy insatisfechos	Insatisfechos	Ni satisfechos ni insatisfechos	Satisfechos	Muy satisfechos	100% de los estudiantes están muy satisfechos
0.00	0.01 - 0.125	0.126 - 0.375	0.376 - 0.625	0.626 - 0.875	0.876 - 0.99	1.00

6.2.7. Factores académicos basado en capacidades

En la tabla 13 se muestra que la mayoría de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE oscilan entre los niveles de aceptable y satisfactorio en el desarrollo de capacidades; de modo que el 50.9% han alcanzado el nivel de “aceptable” en la capacidad de comprensión, el 58.5% el nivel de “satisfactorio” en la capacidad de pensamiento crítico, el 57.7% el nivel “satisfactorio” en la capacidad de pensamiento creativo, el 44.4% el nivel de

“aceptable” en la capacidad de pensamiento resolutivo y el 91% el nivel de “satisfactorio” en la capacidad de expresión; de manera general, la mayoría de los estudiantes, en un 79.7% han alcanzado el nivel de satisfactorio en el desarrollo de capacidades. Las notas por capacidades se han obtenido analizando los sílabos y las actas de notas por asignatura, tomando como base la capacidad por desarrollar en cada una de ellas detallada en los sílabos, las notas individuales y el crédito académico.

Tabla 13. Factores académicos basado en capacidades

Niveles de desarrollo de capacidades	Rango Notas	Factores										Desarrollo de capacidad	
		Comprensión		Pensamiento crítico		Pensamiento creativo		Pensamiento resolutivo		Expresión		Fr	%
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%		
No logrado	0 -13.9	23	9.8	0	0.0	6	2.6	37	15.8	1	0.4	1	0.4
Aceptable	14-15.9	119	50.9	0	0.0	73	31.2	104	44.4	12	5.1	45	19.2
Satisfactorio	16-17.9	90	38.5	137	58.5	135	57.7	90	38.5	213	91.0	187	79.9
Sobresaliente	18-20	2	0.9	97	41.5	20	8.5	3	1.3	8	3.4	1	0.4
Total		234	100%	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%	234	100%
Media notas			15.57		17.98		16.40		15.45		17.05		16.49

6.2.8. Rendimiento académico bajo la metodología tradicional

Esta variable ha sido incluida en esta parte de la investigación para establecer la relación que tiene ella, con el promedio o rendimiento académico promedio basado en capacidades obtenidos por los estudiantes; esto se debe a que el rendimiento académico se obtiene del promedio de todas las calificaciones alcanzados por los estudiantes (individuales, grupales y afectivas); mientras que para obtener el promedio de capacidades solo se consideran las calificaciones individuales del estudiante y que el profesor en el sílabo haya considerado evaluar su asignatura en base a capacidades.

En la tabla 14 se muestra que la mayoría de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESCE, es decir el 99.6% han logrado el nivel “satisfactorio” de rendimiento académico bajo la metodología educativa tradicional, el mismo que se obtiene de promediar todas las notas que el

estudiante obtiene por asignatura, de acuerdo a los créditos académicos; es decir, notas individuales (evaluaciones orales, informes individuales, exámenes parciales y finales), notas grupales (informes grupales, exposiciones grupales, evaluación docente alumno, coevaluación y exámenes grupales) y notas afectivas (asistencia y faltas académicas). El promedio de notas de rendimiento académico de los 234 estudiantes es de 17.02, el mismo que se considera como satisfactorio dentro de la escala de rendimiento académico.

Tabla 14. Rendimiento académico bajo la metodología tradicional

Niveles de rendimiento académico	Rango Notas	Factor Rendimiento académico	
		Fr	%
No logrado	0 -14	0	0.0%
Aceptable	14-16	0	0.0%
Satisfactorio	16-18	233	99.6%
Sobresaliente	18-20	1	0.4%
Total		234	100%
Media notas		17.02	

6.2.9. Factores morales y actitudinales

En la tabla 15 se muestra que la mayoría de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE se encuentran en el nivel “sobresaliente” de desarrollo y práctica de valores y actitudes. El promedio de valores obtenido por los estudiantes de la maestría es de 19.65 considerado como sobresaliente; éste promedio se logró determinar luego de haber procesado las actas de notas por cada asignatura, donde se consideraron la asistencia, las faltas académicas, la evaluación del compañero y los créditos académicos por asignatura.

Tabla 15. Factores morales y actitudinales

Niveles de rendimiento académico	Rango Notas	Factor Rendimiento académico	
		Fr	%
No logrado	0 -14	0	0.0%
Aceptable	14-16	0	0.0%
Satisfactorio	16-18	0	0.0%

Sobresaliente	18-20	234	100%
Total		234	100%
Media notas		19.65	

6.2.10. Correlación entre los niveles de satisfacción académica con el desarrollo de capacidades

En la tabla 16 y figura 3 se muestra que existe una relación positiva poco significativa entre el nivel de satisfacción con el nivel de desarrollo de capacidades profesionales de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE, de modo que la correlación de satisfacción académica con la capacidad de comprensión es de 0.067, con la capacidad de pensamiento crítico es negativa de -0.05, con la capacidad de pensamiento creativo es de 0.08, con la capacidad de pensamiento resolutivo es de 0.09 y con el nivel de desarrollo de capacidades es de apenas 0.047. Además, la correlación de la satisfacción académica con el rendimiento académico es de 0.137, igualmente poco significativo; sin embargo, la correlación entre el nivel de desarrollo de capacidades profesionales y el rendimiento académico es de 0.780, correlación positiva muy significativa.

6.2.11. Coeficiente de correlación entre los niveles de satisfacción académica con el desarrollo de valores y actitudes

En la tabla 16 y figuras 3 y 4 se muestra que el coeficiente de correlación entre los niveles de satisfacción académica con el nivel de desarrollo de valores y actitudes de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE es de 0.065, es decir, existe una relación positiva y poco significativa entre ambas.

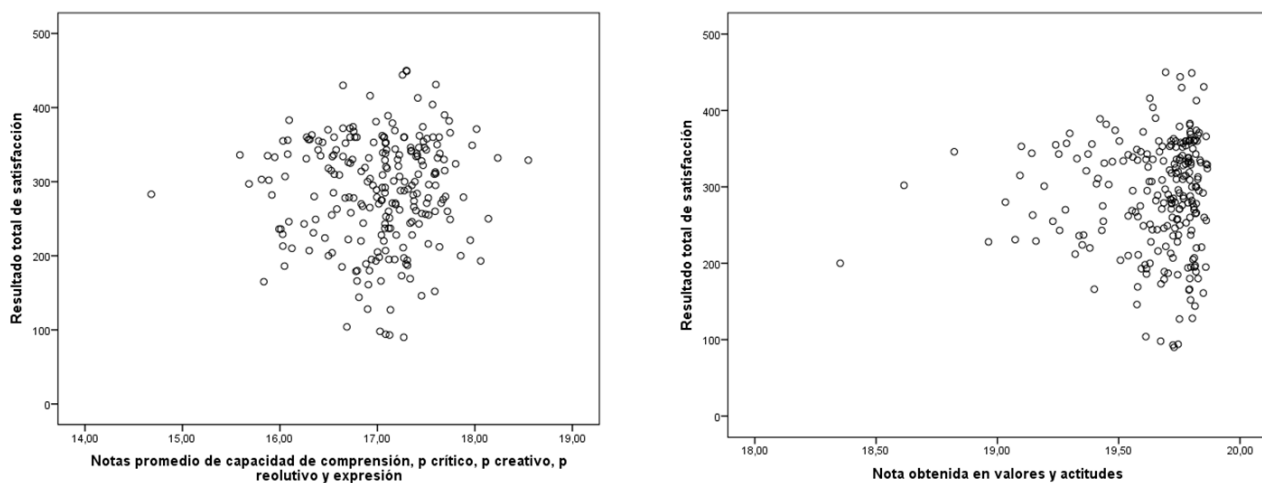


Figura 3. Correlación de variables

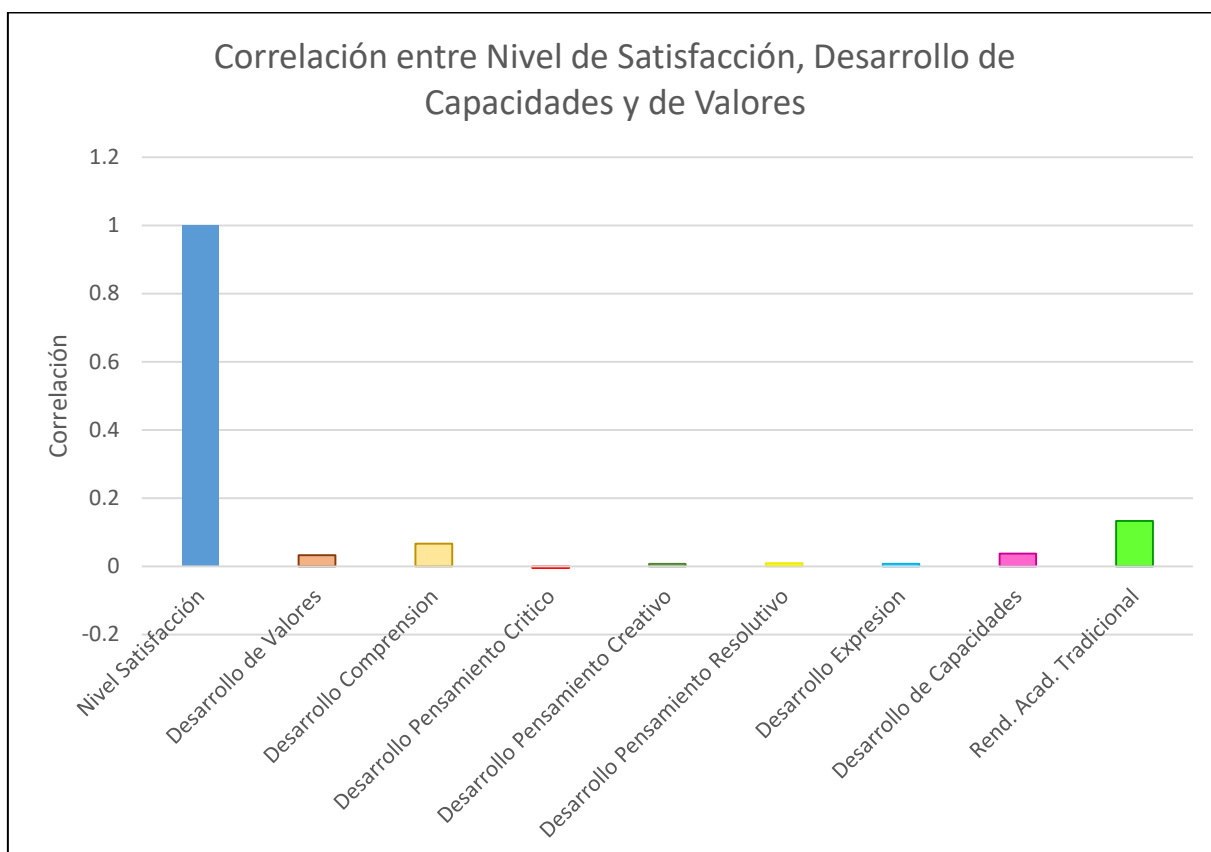


Figura 4. Correlación entre Nivel de Satisfacción y Desarrollo de Capacidades y Valores

6.3. Análisis adicionales

6.3.1. Factores personales

Todos los alumnos de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército son varones y peruanos; además, en la tabla 17 se muestra que la mayoría de ellos se encuentran entre los 40 y 45 años edad (49%). Sin embargo, el grupo que presenta mayor desarrollo de capacidades - rendimiento académico basado en capacidades - (16.72) y rendimiento académico basado en la metodología tradicional (17.14) corresponden a los estudiantes comprendidos entre los 36 y 39 años, es decir los más jóvenes del grupo.

Tabla 17. Factores personales, desarrollo de capacidades y rendimiento académico.

Factores	Fr	%	Valores	Com- prensión	Pens. Critico	Pens. Creativo	Pens. Resolutivo	Expre- sión	Nivel de desarrollo capacidad	Rend. Académico	Atributo
Edad											
36-39	99	42%	19.71	15.91	18.03	16.56	15.97	17.13	16.72	17.14	Satisfactorio
40-44	115	49%	19.61	15.46	17.95	16.39	15.21	17.06	16.42	16.90	Satisfactorio
45-50	20	9%	19.59	14.47	17.85	15.67	14.24	16.57	15.76	16.65	Satisfactorio
Total	234	100%	19.65	15.57	17.98	16.40	15.45	17.05	16.49	16.98	Satisfactorio

6.3.2. Factores laborales

Todos los alumnos de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército son militares; además, en la tabla 18 se muestra que la mayoría de ellos son del grado jerárquico militar de mayor (94%); asimismo se aprecia que los estudiantes que logran el mayor desarrollo de capacidades y rendimiento académico son del grado de mayor (16.52 y 17.00).

Por otro lado, en la misma tabla 19 se muestra que la mayoría de los estudiantes son de la especialidad de infantería (46%); sin embargo, los que presentan mayor desarrollo de capacidades y rendimiento académico son los estudiantes del arma de Caballería (16.63 y 17.10) e Ingeniería (16.53 y 17.06) respectivamente.

Tabla 18. Factores profesionales y promedios de notas obtenidas

Factores	Fr	%	Desarr. Valores	Desarr. Comprensión	Desarr. Pens. Critico	Desarr. Pens. Creativo	Desarr. Pens. Resolutivo	Desarr. Expresión	Desarrollo de Capacidad	Rend. Académico tradicional	Atributo
Grado jerárquico											
Teniente Coronel	14	6%	19.60	14.23	17.83	16.43	14.68	16.49	15.93	16.77	Satisfactorio
Mayor	220	94%	19.65	15.65	17.99	16.40	15.50	17.08	16.52	17.00	Satisfactorio
Especialidad											
Infantería	108	46%	19.67	15.45	17.96	16.44	15.72	17.02	16.52	16.99	Satisfactorio
Caballería	34	15%	19.67	15.49	18.02	16.58	15.92	17.12	16.63	17.10	Satisfactorio
Artillería	24	10%	19.69	15.48	17.97	16.43	15.50	16.99	16.47	16.92	Satisfactorio
Ingeniería	22	9%	19.60	15.62	18.06	16.34	15.52	17.09	16.53	17.06	Satisfactorio
Comunicaciones	26	11%	19.62	15.67	17.98	16.32	15.00	17.02	16.40	16.87	Satisfactorio
Inteligencia	6	3%	19.72	15.31	18.00	16.13	14.36	16.59	16.08	16.70	Satisfactorio
Material de Guerra	5	2%	19.56	16.64	17.78	16.26	13.73	17.38	16.36	16.99	Satisfactorio
Intendencia	9	4%	19.46	16.69	17.90	15.86	13.12	17.38	16.19	16.95	Satisfactorio
Total	234	100%	19.65	15.57	17.98	16.40	15.45	17.05	16.49	16.98	Satisfactorio

VII. DISCUSIÓN

Los resultados presentados en lo referente al nivel de satisfacción académica que presentan los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE (Objetivo 1), prueban que el 44.2% están satisfechos y el 6.7% están muy satisfechos, es decir el 50.9% expresan y ponen de manifiesto su satisfacción con todo el aparato educativo de la ESGE, donde el índice de satisfacción global es de 0.55; además se observa, que los estudiantes muestran mayor satisfacción con el proceso formativo, el mismo que contempla los factores de plan de estudios, sistemas de evaluación del aprendizaje, las tutorías y el desempeño del profesorado en general.

Nuestro estudio en este punto, coincide en gran medida con lo realizado por Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quienes señalan que el aspecto más importante que influye en la satisfacción del estudiante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes; lo mismo ocurre con Salinas, Morales y Martínez (2008), quienes concluyen que las variables o factores que más influyen en la satisfacción del estudiante son la actitud del profesor, la planeación de la asignatura, la revisión de los exámenes y la condición de las aulas. Esta perspectiva se amplía más allá de los ambientes educativos con lo expresado por Folgueiras, Luna, y Puig. (2011) quienes detectaron gran satisfacción en aquellos estudiantes que han tenido más espacios de reflexión para visualizar y analizar los nuevos aprendizajes, y ello no se hubiese podido dar sin la relación generada entre profesorado, entidades, y estudiantes.

En consecuencia, la mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados.

Por otro lado, los resultados obtenidos, en relación al nivel de desarrollo de capacidades alcanzado (no logrado, aceptable, satisfactorio y sobresaliente) por los estudiantes de Maestría en Ciencias Militares de la ESGE (Objetivo 2), es de manera general satisfactorio, donde el 79.9% ha alcanzado ese nivel de desarrollo y el 0.4% el nivel sobresaliente, haciendo un total del 80.3% entre ambos niveles, un porcentaje bastante alto y significativo, teniendo en consideración que el promedio final del desarrollo de capacidades, logrado por el programa de maestría es de 16.49 ligeramente por debajo al promedio de rendimiento académico (17.02). En este análisis se destaca el nivel de desarrollo alcanzado en la capacidad de expresión, donde el promedio es de 17.05 y el 91% de los estudiantes han logrado el nivel satisfactorio (16-17.9), sin embargo, el mayor promedio alcanzado es en la capacidad de pensamiento crítico (17.98) donde el 58.5 % alcanzó el nivel satisfactorio de desarrollo de capacidad y el 41.5% el nivel de sobresaliente, haciendo un total de 100% de estudiantes entre ambos niveles con notas por encima de 16.00.

En cuanto a los resultados obtenidos en relación con el nivel de desarrollo de los valores por los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE (Objetivo 3), podemos observar que la totalidad de ellos se encuentra en el nivel sobresaliente (entre 18 y 20), siendo el promedio del programa de 19.65, promedio bastante alto.

Lo precedente nos llama a mencionar a Ugarte y Naval (2010), quienes en su investigación describen el desarrollo de competencias profesionales, al igual que cualquier otro contenido educativo supone adquirir conocimientos, suscitar actitudes (valores) favorables para la acción, desarrollar habilidades que permitan su ejercicio de un modo eficaz. Los conocimientos, las actitudes y las habilidades se adquieren y desarrollan mediante la docencia, la orientación y el entrenamiento, respectivamente. En consecuencia, el objetivo de desarrollar competencias intelectuales y participativas se materializa en consolidar hábitos de conducta, que son la manifestación práctica y operativa de valores personales y sociales. Así mismo, la formación humanista del profesional se expresa en la concepción de la educación de la competencia como proceso complejo de desarrollo de la persona que le conduce a un ejercicio profesional autónomo, ético

y responsable; dicha concepción nos permite comprender que la competencia profesional se construye y se desarrolla de forma gradual y continua durante el proceso de formación y posterior desempeño del sujeto en la profesión (González 2005).

Nuestra primera hipótesis H_1 señala que existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la maestría de ciencias militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército; en el entendido que la competencia profesional son las capacidades en acción, valores, contenidos y métodos que un alumno debe conseguir al finalizar un proceso educativo determinado (Latorre y Seco, 2010).

Para demostrar nuestra H_1 , analizaremos la H_2 (Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército) y H_3 (Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército); en función al resultado de nuestra discusión basada en los datos estadísticos y antecedentes relacionados inferir sobre la H_1 .

La H_2 de nuestro estudio nos indica que existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército; y según lo expresado en los párrafos precedentes de este capítulo, las variables de satisfacción académica (0.55 de índice global de satisfacción) y niveles de capacidades logrado por los estudiantes (promedio de 16.49, nivel satisfactorio), nos podrían hacer suponer que mantienen una relación directa y bastante significativa; sin embargo, luego de haberlos analizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo en consideración el nivel de capacidades alcanzado por cada uno de los estudiantes medidos en función al promedio de su rendimiento académico por capacidades y la manifestación de su nivel de satisfacción, obtuvimos que la relación entre ambas variables es en la mayoría de los casos positiva pero poco significativa (Objetivo

4), apenas 0.047; algo similar, ocurre con la relación que existe entre el nivel de satisfacción y el promedio del rendimiento académico en base al modelo tradicional alcanzado por cada uno de los estudiantes (0.137), que también es positiva y poco significativa; se observa además que la relación entre el nivel de satisfacción y el nivel alcanzado en la capacidad de pensamiento crítico, creativo y expresión son negativas. Consecuentemente, podemos afirmar que la relación entre el nivel de satisfacción del estudiante de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE y el desarrollo de sus capacidades profesionales es positiva pero poco significativa, distinta a lo que establece nuestra H_2 . Si bien Laynes, Pacheco, y Brenis. (2015), en su trabajo de investigación “El método de enseñanza y desarrollo de competencias en los oficiales estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE”, establecen que si existe relación significativa que existe entre el método de enseñanza y el desarrollo de competencias profesionales en los oficiales de la Maestría en Ciencias Militares, en nuestro estudio la relación entre satisfacción y desarrollo de capacidades profesionales es positiva y poco significativa, puesto que el concepto de satisfacción contiene un número mayor de variables, constituyendo inclusive el método de enseñanza una variable contenida en ella.

Así mismo, Lent y otros (2007) propusieron un modelo explicativo de la satisfacción académica (figura 1). Según dicho modelo los estudiantes que informan altos niveles de satisfacción académica se caracterizan por estar progresando en sus metas académicas, poseer creencias elevadas acerca de sus capacidades para lograr un buen rendimiento en las tareas y actividades propias de su carrera, presentar expectativas positivas respecto a las consecuencias de ser estudiante universitario y, finalmente, percibir un apoyo social adecuado para alcanzar sus metas educacionales en relación con lo establecido por Cortada y Woods (2001), quienes indican que la satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; sin embargo, esto no garantiza que el estudiante pueda mejorar de manera significativa en su rendimiento académico, que para el caso de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE, existen una serie de factores internos y externos propios del ambiente académico y profesional de militar. Tal es así que, Tejedor (2003), establece que la característica de los

alumnos que más y mejor contribuyen a mejorar las condiciones en las que se lleva la educación en la universidad, es el buen expediente académico anterior o anteriores al actual, seguido por la alta valoración en los hábitos de estudios, asistencia regular a las clases que se imparten, alto nivel de satisfacción, motivación cultural desde el ámbito familiar, actitud positiva hacia la universidad y concepto de autoeficacia elevado, en ese orden. Donde la satisfacción académica se encuentra en cuarto orden de prioridad como factor contribuyente del rendimiento académico, que coincide con los resultados de análisis correlacional de nuestro estudio al confirmarse que la satisfacción académica influye de manera positiva en el desarrollo de capacidades profesionales. En ese mismo sentido, Quispe et al (2014), demostraron que existe una relación significativa entre el desarrollo de las capacidades cognitivas - el mismo que constituye una parte del desarrollo de competencias profesionales - con el perfil profesional de los oficiales del Ejército del Perú, este último viene a ser un factor o característica importante que hace que el oficial del Ejército en su etapa de estudiante le permita desarrollar con eficiencia las capacidades profesionales necesarias para su desempeño profesional.

De las evidencias anteriores, se puede entender que el rendimiento académico o el desarrollo de capacidades profesionales, sea, basado en competencias o bajo la metodología tradicional – en objetivos -, es un resultado que no precisamente es consecuencia directa de la satisfacción académica del estudiante, sino de la influencia de factores del ambiente externo e interno del estudiante, los cuales afectan de manera positiva o negativa en el desarrollo de sus capacidades profesionales; que en el caso de la Maestría en Ciencias Militares desarrollada en la Escuela de Guerra del Ejército, dichos factores, bajo nuestra experiencia personal incluyen además, el carácter cuasi obligatorio que tienen los oficiales del Ejército - en el grado de mayor - de realizar dicha Maestría por el puntaje - global y por quintos - que otorga para los ascensos militares, la subvención de estudios en un 100%, las becas y puntajes adicionales que se otorga a los primeros puestos, entre otros, y que sirven como motivación e influyen de manera decisiva en el rendimiento académico y de ahí podemos explicar la correlación (0,037)

entre la satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales, si bien es poco significativa sigue siendo positiva.

Por otro lado, la H_3 señala que existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército; y al igual que en el caso anterior, en el análisis de conjunto podemos observar que la relación que existe entre estas variables es significativa, puesto que el índice de satisfacción global es de 0.55 y el nivel de desarrollo de valores alcanzado es sobresaliente con un promedio de 19.65; sin embargo, luego de haber analizado dichas variables, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo en consideración el nivel de desarrollo de valores y actitudes alcanzado por cada uno de los estudiantes y la manifestación de su nivel de satisfacción, obtuvimos que la relación entre ambas variables es positiva y poco significativa (Objetivo 5), apenas 0.065; esto nos lleva a afirmar que esta relación es distinta a lo que establece nuestra H_2 .

Para tratar de explicar lo anterior, recurrimos a Bonilla y Trujillo (2005) quienes sostienen que las teorías del desarrollo moral (valores morales) desarrollados por Jean Piaget, Lawrence Kohlberg, Carol Gilligan, James Rest y Richard Knowles; muestran, una tras otra, algo fundamental, que la moralidad se construye en el individuo a partir de sus relaciones sociales, en su trato con el próximo y el prójimo. Es decir que los valores se construyen en el contexto social próximo, no solo en los centros de estudios, sino en el seno familiar, con los compañeros, los amigos, el profesor entre otros; motivo que justifica la relación entre ambas variables es poco significativa (Objetivo 5), apenas 0.03; esto nos lleva a afirmar que la relación entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército es positiva, aunque poco significativa.

Por otro lado, y como complemento, los factores personales tienen relación directa con el rendimiento académico basado en capacidades, donde los estudiantes más jóvenes presentan el mayor rendimiento académico (16.72), lo que significa que cuanto más jóvenes los estudiantes de la Maestría en Ciencias

Militares presentan mayor desarrollo de capacidades profesionales. En ese mismo sentido los factores profesionales relacionados con el grado jerárquico y la especialidad de los estudiantes tienen relación con el desarrollo de capacidades profesionales; que para el caso de la jerarquía militar los estudiantes del grado de mayor - siendo estos a su vez más jóvenes - presentan un mayor desarrollo de capacidades profesionales que los estudiantes de los grados de Teniente Coronel; y para el caso de la especialidad de los estudiantes los que corresponden a la especialidad de Caballería e Ingeniería son los que presentan mayor desarrollo de capacidades profesionales.

Finalmente, queda demostrado nuestra Ho, y en este punto podemos afirmar categóricamente, que la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército, es positiva pero poco significativa.

VIII. CONCLUSIONES

1. Para el caso de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE, la satisfacción académica influye de manera positiva y poco significativa en el desarrollo de capacidades profesionales. Ello se debe a que son muchos los factores que influyen en el desarrollo de dichas capacidades, entre ellos: la satisfacción académica, las condiciones educativas del centro de estudios, la motivación del estudiante, los hábitos de estudio, el rendimiento educativo previo, las condiciones económicas y familiares, la edad y otros.
2. Igualmente, la satisfacción académica influye de manera positiva en el desarrollo de los valores y actitudes de los estudiantes, pero no de manera significativa. El desarrollo de los valores en las personas se da desde temprana edad, y el contexto social próximo es el principal elemento que contribuye en este desarrollo.
3. Basado en los párrafos precedentes determinamos que la satisfacción académica influye de manera positiva y poco significativa en el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE.
4. Los factores personales relacionados con la edad y la jerarquía militar de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE influyen de manera indirecta en el desarrollo de las capacidades profesionales.
5. Es preciso señalar que, durante la presente investigación, se observó que la Maestría en Ciencias Militares en la ESGE posee un currículo que muestra un modelo educativo sociocognitivo humanista centrado en el desarrollo de capacidades profesionales que se encuentra en proceso de implementación. Dicha observación y data obtenida podría estar distorsionando de alguna manera los resultados presentados.

IX. RECOMENDACIONES

1. Los resultados de esta investigación deberían ser utilizados como insumo para el debate sobre la calidad de la institución educativa, con el sentido evaluativo, que permita generar acciones para la mejora continua.
2. Desarrollar investigaciones que permitan determinar los factores determinantes en el desarrollo de capacidades profesionales de los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares, en un contexto holístico y característico de la carrera militar, que permita orientar los esfuerzos académicos de la institución educativa respectiva. Esta visión permite ser críticos con el propio trabajo que desarrollamos, para poder establecer acciones que junto a un plan de trabajo consensuado permita avanzar hacia el aseguramiento de la calidad
3. Desarrollar investigaciones que permitan determinar las condiciones y factores que intervienen significativamente en el desarrollo de valores y actitudes dentro de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE que corresponden a edad adulta propia de los estudiantes de postgrado que permita garantizar la calidad educativa en la ESGE.
4. La ESGE debe aplicar en forma integral el modelo educativo sociocognitivo humanista, es decir enseñar y evaluar bajo el mismo modelo educativo.
5. Si bien en la explicación del desarrollo de capacidades profesionales o rendimiento académico, lo más importante son las características de los propios estudiantes, sus capacidades, vocación, experiencias previas, esfuerzo y disposición a aprender, las instituciones educativas en este caso la ESGE debe ofrecer oportunidades y ambientes formativos adecuados, en términos de su calidad y pertinencia para propiciar el mejor desempeño académicos de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Aguero, F., Hurtado, L., y Florez, J. (2005). *Educación Militar en Democracia*. Lima: Instituto de Defensa Legal.
- Álvarez, J., Chaparro, E. S., y Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5-26.
- Alvarez, A., y Rodriguez, V. (1995). Calidad Total y Educación Superior: una propuesta innovadora de gestión. *Revista de Ciencias de la Educación*, 383-404.
- Asociación Española para la Calidad. (2016). *AEC*. Recuperado de Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
- Bonilla, B., y Trujillo, G. (2005). *Tesis: Análisis Comparativo de Cinco Teorías Sobre el Desarrollo Moral*. Lima: Pontificia Universidad Javeriana.
- Bunge, M. (1972). *La Investigación Científica, Su Estrategia y su Filosofía*. Barcelona: Ariel.
- Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones CIDEC. (2004). *Competencias Profesionales Enfoques y Modelos a Debate*. San Sebastian Vasco España: Michelena Artes Gráficas.
- Chadwick, C. (1979). Teorías del Aprendizaje y su implicancia en el trabajo en el aula. *Revista de Educación*.
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley General de la Educación N° 28044. *El Peruano*, págs. 248944-248956.
- Cortada, J., y Woods, J. (2001). *The Quality Yearbook*. London: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient Alpha and Internal Structure of Test. *Psycometrika*, 16(3), 297-334.
- Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea (DGECCE). (2004). *Competencias Clave para un Marco de Aprendizaje a lo Largo de la Vida. Un Marco de Referencia Europeo*. Lisboa: Dirección General de Educación y Cultura. Recuperado de http://www.educastur.princast.es/info/calidad/indicadores/doc/comision_europea.pdf
- Edel, N. (2003). El Rendimiento Académico: Concepto, Investigación y Desarrollo. *REICE Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación*. Recuperado de <http://redalyc.org/articulo.oa?id=55110208>
- Ejército del Perú. (2001). Plan Bolognesi. *Plan Bolognesi*. Lima: Imprenta del Ejército del Perú.
- Ejército del Perú. (2004). *Diccionario de Términos Militares*. Lima: Imprenta del Ejército del Perú.
- Ejército del Perú. (2012). *Sistema Educativo del Ejército*. Lima: Imprenta del Ejército del Perú.

- Escuela de Guerra del Ejército del Perú (ESGE). (2013). Proyecto Educativo Institucional. Lima: Imprenta ESGE.
- Facultad de Formación del Profesorado de Universidad De Las Palmas de Gran Canaria . (2013). *Gobierno de Canarias, Consejería de Educación y Universidades*. Recuperado de <http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/5/WebDGOIE/WebCEP/scripts/default.asp?W=12>
- Florez, J. (2005). *La Educación Militar en el Perú*. Lima.
- Folgueiras, B., Luna, G., y Puig, L. (2011). Aprendizaje y Servicio: Estudio del grado de satisfacción de estudiantes univeristarios. *Revista de Educación*(Sep-Dic 2013), 362.
- González, M. (2005). La formación de competencias profesionales en la universidad. *Revista de Educación*, 175-187.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: McGRAW-HILL.
- Jimenez, A., Terriquez, B., y Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 46-56.
- Jimenez, J. (2010). *El Valor de los Valores en las Organizaciones*. Caracas:COGRAF.
- Juliá, M. (2014). Competencias Generales en la Formación Universitaria. En G. Carrillo Mendoza, y G. Carrillo Mendoza (Ed.), *Competencias Generales en la Educación Superior Ponencias y Debate* (págs. 38-58). Lima, Perú: Ediciones Nova Print S.A.C. Recuperado de http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/wp-content/uploads/2014/10/Encuentro_Curriculo_Competicencias_2014.pdf
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento, Técnicas y Metodología* (2a ed.). México: Interamericana.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta edición ed.). México DF: PEARSON.
- Latorre, M., y Seco, C. (2010). *Diseño Curricular Nuevo para una Nueva Sociedad* (4a ed.). Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.
- Laynes, C., Pacheco, E., y Brenis, A. (2015). El Método de Enseñanza y Desarrollo de Competencias en los Oficiales Estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército del Perú. *Tesis de Grado de Magister*. Lima, Perú: ESGE.
- Lent, R., Taveira, M., Sheu, H., Janet, B., Schmidt, A., y Schmidt, C. (2007). Relation of Social-Cognitive Factors to Academic Satisfaction in Engineering Student. *Journal of Career Assessment*(15), 87-97.
- Mejías, A., y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, X(2), 29-47.
- Ministerio de Defensa del Perú . (2008). *Terminología del Sistema Educativo del Sector Defensa*. Lima: MINDEF.

- Morales, F., Trianes, V., y Casado, A. (2013). Eficacia de un programa para fomentar la adquisición de competencias solidarias en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 95-104.
- Núñez, J. (2013). *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*: <https://www.ulpgc.es/node>. Recuperado de: <http://www.ffp.ulpgc.es/index.php?mod=contents&task=content&alias=medida-de-la-satisfaccion-de-los-estudiantes>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2002). *Definition And Selection Of Competences (DeSeCo): theoretical and conceptual foundations. Strategy Paper*. Lisboa: OCDE. Recuperado de http://www.portal-stat.admin.ch/desecco/desecco_strategy_paper_final.pdf
- Palacios, J. (2002). Estrategias de Ponderación de la Respuesta en Encuestas de Satisfacción de Usuarios de Servicios. *Metodología de Encuestas*, 14(2), 175-193.
- Peñaloza, R. (1980). *Tecnología Educativa*. Lima - Perú: Ediciones de la Escuela Empresarial Andina del Convenio Andrés Bello.
- Pérez, G. (2012). *Educarse en la Era Digital*. Madrid: Morata.
- Proyecto Tunning America Latina. (2007). *Reflexiones y Perspectivas de la Educación Superior en América Latina Informe Final - Proyecto Tuning - América Latina 2004 - 2007*. Bilbao: RGM, Recuperado de http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dmdate_published&ascdesc=DESC
- Quispe, P., Cárdenas, E., y Gonzales, E. (2014). Desarrollo de Capacidades Cognitivas y Perfil Profesional de los Oficiales Egresados de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército. *Tesis para optar el grado de Maestro*. Lima, Perú: ESGE.
- Salinas, G., Morales, L., y Martínez, C. (2008). Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria. *Revista de Enseñanza Universitaria*(31), 39-55.
- Sisto, F., Muñiz, M., Bartholomeu, D., Vitola, S., Francisco Da Oliveira, S., y Guimaraes, M. (2008). Estudio para a Construção de uma Escala de Satisfacão Académica, para Univeristarios. *Avaliacao Psicológica*(7), 45-55.
- Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson.
- Tejedor, T. (2003). Poder explicativo de algunos determinantes del rendimiento en los estudiantes universitarios. *Revista Española de Pedagogía*(224), 5-32.
- Ugarte, C., y Naval, C. (2010). Desarrollo de competencias profesionales en la educación superior. Un caso docente concreto. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 2-14.
- Veenhoven, R. (1994). El Estudio de la Satisfacción con la Vida. *Intervención Psicosocial*, 87-116.
- Vega, V. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por los estudiantes en un programa de psicología*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4843>
- Zas, R. (2016). *Experiencias en Psicología Hospitalaria*. La Habana: ALFEPSI.

Zorrilla, S., y Torres, M. (1994). *La Tesis* (2a ed.). México: MacGraw-Hill.

Apéndice A. Autorización de trabajo de campo

Chorrillos, 14 de noviembre del 2014

Oficio N° 001/JVI-FTZ

Señor General de Brigada Director de la Escuela Superior de Guerra del Ejército

Asunto Solicita autorización para realizar encuestas y análisis de registros de notas de las tres últimas promociones en la ESGE-EPG

1. Tenemos el honor de dirigirnos a Ud., a fin de solicitarle se nos autorice realizar un trabajo de campo en la institución educativa que Ud., dirige, con motivo de culminar un trabajo de investigación de interés institucional.
2. Dicho trabajo de campo consiste en la realización de encuestas a los alumnos de la Maestría de Ciencias Militares y un análisis documentario a los registros de notas correspondientes; todo ello como parte nuestro trabajo de investigación titulado: **“Satisfacción académica y competencias profesionales en estudiantes de Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército”**, que debemos presentar a la Universidad Marcelino Champagnat a fin de obtener el grado académico de **Maestro en Docencia y Gestión Universitaria**.

Aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestra mayor consideración hacia su persona y reconocimiento a su labor académica.

.....
Florentino Tejada Zegarra
Crl EP (R)


.....
Jesús Vera Ipenza
Crl EP

Chorrillos, 22 de noviembre del 2014

Oficio N° 190/ESGE/DRA

Señores Crl Jesús Vera Ipenza y Crl Florentino Tejada Zegarra

Asunto Comunica autorización para realizar trabajo de campo en la ESGE-EPG

Ref Oficio N° 001/JVI-FTZ del 14 Nov 14

Tengo el agrado de dirigirme a Uds., a fin de comunicarles que esta dirección **los autoriza a realizar el trabajo de campo** solicitado en las instalaciones de la ESGE-EPG, debiendo tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Respetar los horarios de trabajo y clases de los estudiantes
- No podrán sacar ningún documento al exterior de la escuela
- La documentación tiene carácter confidencial por lo que cualquier divulgación de nombres con notas está completamente prohibida
- Los resultados de sus encuestas y análisis documentario deberán ser remitidos a esta dirección.

De nuestra mayor consideración



O-216596060-A+
RICARDO SEIJAS DEL CASTILLO
General de Brigada
Director de la
Escuela Superior de Guerra Ejército
Escuela de Postgrado

Apéndice B: Consentimiento informado

Somos un equipo de investigación integrado por Jesús Vera Ipenza y Florentino Tejada Zegarra, ambos, egresados de la Maestría en Docencia y Gestión Universitaria de la Universidad Marcelino Champagnat, trabajamos en el Comando de Educación del Ejército.

1. El título de nuestra investigación es: "Satisfacción académica y competencias profesionales en estudiantes de Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército".
2. El objetivo de nuestra investigación es establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.
3. Para la seleccionarlo a Ud. como participante de esta investigación, hemos tenido en cuenta el criterio de pertenencia a las últimas promociones que realizan y hayan egresado de la Maestría en Ciencias Militares de la ESGE. Sin embargo, su participación es voluntaria.
4. Esta investigación incluye como instrumento de recolección de datos, un cuestionario con alternativas de respuesta basadas en una escala de satisfacción académica, tipo Likert, cuyo tiempo promedio para dar respuesta es alrededor de 30 a 45 minutos.
5. En esta investigación, garantizamos totalmente su confidencialidad, ya que es totalmente anónima.

Autorización

He leído el procedimiento descrito en los párrafos precedentes. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Firma del participante _____

Nombre del participante _____

Fecha _____/_____/_____

**Apéndice C: Ficha de observación documental - Capacidades
sobre capacidades profesionales**

Fecha: ____ / ____ / ____ Hora: _____

Lugar: _____

Objetivo: Determinar el nivel de capacidades alcanzado por los discentes				
	Se observó	No se observó	No aplica	Observaciones (solo si se observó)
Actas de exámenes rendidos por los discentes				<u>Resultados generales</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por áreas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por asignaturas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Por capacidades:</u> Comprensión, pensamiento crítico, creativo, resolutivo y expresión <u>Resultados generales</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por áreas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por asignaturas</u> (cuantitativo y cualitativo)
Actas de informes individuales de los discentes				<u>Resultados generales</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por áreas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por asignaturas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Por capacidades:</u> Comprensión, pensamiento crítico, creativo, resolutivo y expresión <u>Resultados generales</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por áreas</u> (cuantitativo y cualitativo) <u>Resultados por asignaturas</u> (cuantitativo y cualitativo)

**Apéndice D: Ficha de observación documental - Valores
sobre valores y actitudes**

Fecha: ____/____/____ Hora: _____

Lugar: _____

Objetivo N° 5: Determinar el nivel de valores de los discentes				
Documento	Se Observó	No se Observó	No Aplica	Ocurrencias (solo si se observó)
Actas de control de asistencia				Resultados generales de inasistencia (cuantitativo y cualitativo) Resultados por tipos de inasistencia (cuantitativo y cualitativo) Resultados por tipos de inasistencia en cada asignatura (cuantitativo y cualitativo)
Actas de faltas académicas reportadas				Resultados generales (cuantitativo y cualitativo) Resultados por valores (cuantitativo y cualitativo) Resultados por valores en cada asignatura (cuantitativo y cualitativo)

Apéndice E: Encuesta de satisfacción académica

Dirigida a los egresados de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército (ESGE) del Perú - EPG

Objetivo: Mejorar la calidad educativa de la ESGE.

Por ello, te pedimos que dediques unos minutos para que **respondas a este cuestionario con toda sinceridad**, según tu experiencia.

¡Gracias por ayudarnos a mejorar !

DATOS GENERALES DEL ALUMNO

1. Sexo Hombre Mujer

2. Edad _____ años

3. Indica tus años de permanencia en la ESG

01 1 año

02 2 años

4. Programa que has realizado

01 Maestría en Ciencias Militares

03 Diplomado en Estado Mayor

02 Alto Mando

04 Diplomado en Seguridad y Defensa

INSTRUCCIONES PARA COMPLEMENTAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indique el grado de SATISFACCION ACADÉMICA que, como discente de la ESGE, siente Ud. en los aspectos considerados en el cuestionario.

Las preguntas tienen una respuesta con una escala de 5 a 1, de acuerdo a la escala de Likert, entendiéndose el 5 con la valoración más alta y el 1 la más baja.

ESCALA	Valoración
Muy satisfecho (MS)	5
Satisfecho (S)	4
Ni satisfecho, ni insatisfecho (NS-NI)	3
Insatisfecho (I)	2
Muy insatisfecho (MI)	1

Para responder señala con una X el número que mejor refleja tu opinión.

Si no has utilizado el servicio o recurso marca la opción correspondiente.

Por ejemplo:

Nº	Ítems	MS	S	NS-NI	I	MI	No usé
		5	4	3	2	1	
1	Salas de trabajo en grupo		X				
2	Sistema informático			X			

A) SATISFACCIÓN CON EL PROCESO FORMATIVO (APRENDIZAJE –ENSEÑANZA)

A.1. Plan de Estudios y su estructura (ÍTEM 1)	MS	S	NS- NI	I	MI	No usé
	5	4	3	2	1	
1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios						
2. Relación entre el número de créditos de cada asignatura, la amplitud del temario y la carga de trabajo exigida						
3. Importancia de las asignaturas en relación al perfil profesional						
4. Utilidad de las prácticas profesionales						
5. Relación temática de las asignaturas con las prácticas profesionales						
6. Calidad de las prácticas profesionales						
7. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de inicio")						
8. Orientación y entrega de materiales físicos o virtuales entregados al incorporarse (Manuales, guía del docente, reglamento interno, manual de evaluación y otros)						
9. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar el programa						
10. Actividades de acogida al ingresar a la escuela para facilitar tu adaptación (actividades sociales, visita a las instalaciones, bienvenida...)						

A.2. Organización del proceso enseñanza-aprendizaje (ÍTEM 2)

11. Presentación de sílabo a los discentes y orientación sobre el desarrollo de la asignatura						
12. Contenido del sílabo (Competencias, capacidades, metodología, instrumentos de evaluación, bibliografía, etc)						
13. Distribución del horario de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio						
14. Grado de coordinación entre los docentes de las distintas asignaturas						
15. Relación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas						
16. Número de estudiantes por clase y grupos de trabajo						
17. Materiales de estudio entregados por los docentes						
18. Trabajos en grupos pequeños						
19. Recursos en internet para apoyo a tu aprendizaje (foros, material de consulta on-line...)						

A. 3. Evaluación (ÍTEM 3)

20. Relación entre los criterios de evaluación y el logro de capacidades de las materias impartidas (coherencia, estructura de las preguntas o requerimientos)						
21. Empleo de los instrumentos de evaluación (dominios, coeficientes, exámenes, trabajos, exposiciones, y otros)						
22. Coeficientes asignados a los instrumentos de evaluación						
23. Tiempo asignado para el desarrollo de los exámenes, trabajos y otros						
24. Calificaciones obtenidas (Justicia, transparencia, claridad, objetividad)						
25. Metodología en la publicación de las notas obtenidas (Oportunidad, confidencialidad, sistema virtual)						
26. Metodología empleada para las solicitudes de revisión de calificaciones (de evaluaciones escritas e informes)						

A. 4. Tutorías (ÍTEM 4)

27. Desarrollo de las "Tutorías de reforzamiento de asignaturas" (Apoyo y orientación en tu aprendizaje)						
28. Desarrollo de la "Tutoría Curricular" (Orientación para planificar tu itinerario académico)						
29. Desarrollo de la "Tutoría on-line" (mediante correo electrónico, plataforma virtual)						

A. 5. Profesorado/docentes (ÍTEM 5)

30. Cumplimiento temático de la asignatura de acuerdo a lo planificado						
31. Didáctica empleada por el docente (diseño, fomento de la participación, motivación, materiales empleados)						
32. Claridad en el desarrollo de los temas dentro de las asignaturas						
33. Responsabilidad del docente (puntualidad, presencia, cumplimiento de horarios)						

34. Trato entre docente - discente							
35. Fomento de valores							
36. Grado de conocimiento y dominio temático de los docentes							
37. Planteamiento de las preguntas para las evaluaciones escritas, informes, exposiciones y otros							
38. Solución de los exámenes por los docentes							
39. Transmisión de confianza por los docentes dentro de las aulas, en el desarrollo de las clases							
40. Actualización del docente							
41. Capacidad de uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC)							
42. Promueve la investigación científica en el desarrollo de los contenidos de su asignatura							

B) SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE INVESTIGACIÓN (ÍTEM 6)

43. Líneas de investigación							
44. Proceso de asesoría y orientación en seminarios de investigación							
45. Promoción de la investigación							
46. Calidad de los docentes y asesores en investigación							
47. Proceso de publicación de artículos en revistas							
48. Créditos y tiempo asignados a la investigación							

C) SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL PROCESO FORMATIVO

C. 1. Aulas, laboratorios y biblioteca (ÍTEM 7)

49. Aulas de Teoría (confort, amplitud, equipos multimedia, computadoras, equipos de audio y video, conexiones eléctricas, ventilación, iluminación, limpieza)							
50. Talleres y laboratorios (Centro de entrenamiento táctico), y su equipamiento							
51. Aula para exámenes (confort, amplitud, equipos multimedia, computadoras, equipos de audio y video, conexiones eléctricas, ventilación, iluminación, limpieza)							
52. Sala de informática de libre acceso, ciberteca							
53. Salas polivalentes para trabajos en grupo (confort, amplitud, equipos multimedia, computadoras, equipos de audio y video, conexiones eléctricas, ventilación, iluminación, limpieza)							
54. Confortabilidad de la biblioteca							
55. Disponibilidad de módulos de lectura y estudio							
56. Plazos y condiciones de préstamo de libros y otros documentos de consulta a domicilio							
57. Biblioteca virtual disponible							
58. Amplitud horaria de la biblioteca							
59. Calidad y cantidad bibliográfica							

C. 2. Servicios informáticos y telemáticos (ÍTEM 8)

60. Utilidad y organización del aula virtual							
61. Calidad de la conectividad de la red inalámbrica WIFI							
62. Recepción de información mediante mensajes de telefonía SMS							
63. Consultas administrativas on-line							
64. Calidad de la conectividad en el CENTAC							
65. Servicios Web de la ESGE							

D) SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BIENESTAR (ÍTEM 9)

D.1. Oficina de coordinación académica (Oficina del Jefe del programa)

66. Funcionamiento de la oficina de coordinación académica (Jefe de programa y adjunto)							
67. Respeto del personal de la oficina de coordinación académica							
68. Horario de oficina de coordinación académica							

D.2. Cafetería y servicio de comedor

69. Relación calidad -precio							
70. Limpieza e higiene de la cafetería							
71. Atención y amabilidad del personal de cafetería							
72. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería							

D.3. Servicio de fotocopiadora y publicaciones

73. Eficacia del servicio de fotocopiadoras							
74. Relación calidad-precio							
75. Atención y amabilidad del personal							
76. Eficacia del servicio de publicaciones, librería							

D.4. Carnet universitario

77. Utilidad del carnet							
78. Calidad del carnet							
79. Sistema de entrega de carnet							

D.5. Servicios de salud y permisos

80. Servicio de atención psicológica							
81. Servicio médico/enfermería							
82. Facilidades para discentes con problemas de salud							
83. Facilidades para discentes no residentes en Lima							
84. Sistemas de permisos							

D.6. Cultura, óseo, deportes

85. Actividades deportivas							
86. Actividades culturales y sociales							
87. Conferencias de interés general, profesional y cultural							
88. Charlas de orientación personal y familiar							

D.7. Información y participación del discente

89. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los discentes							
90. Participación en comités académicos organizados por la ESGE							

D.8. Otros

91. Sistema de acceso a la escuela							
92. Playas de estacionamiento							
93. Sistema de seguridad en la ESGE							
94. Servicios higiénicos en cada ambiente							
95. Parques, áreas verdes de reflexión y conexión con el ambiente natural							

Sugerencias y recomendaciones

Apéndice F: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>Problema principal ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales, en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p> <p>Problemas secundarios ¿Cuál es el nivel de satisfacción académico en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desarrollo de las capacidades profesionales en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desarrollo de los valores en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de las capacidades profesionales, en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes del programa de Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército?</p>	<p>Objetivo principal Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Objetivos específicos Identificar los niveles de satisfacción académica en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Identificar el nivel de capacidades profesionales logradas en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Identificar el nivel de valores que presentan los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>Hipótesis específica H₂: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de capacidades profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p> <p>H₃: Existe relación significativa entre los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de valores en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares de la Escuela Superior de Guerra del Ejército.</p>	<p>Variable Independiente X: Niveles de satisfacción académica</p> <p>Variable dependiente Y: Desarrollo de competencias profesionales</p>

Apéndice G: Solicitud de validación

Dirigida a expertos en: Contenido, Metodología de la Investigación y Lenguaje y Comunicación

Chorrillos, de del 2015

Doctor (a)
Prof.
Presente

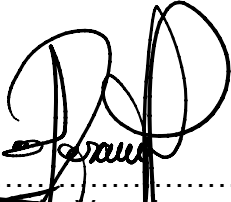
Reciba un cordial saludo

Motivado por su reconocida formación en materia de _____, nos complacemos en dirigirnos a usted a fin de solicitarle su valiosa colaboración para la validación del cuestionario y la ficha de observación documental que remitimos anexo al presente, los mismos servirán para recolectar información relativa a la investigación denominada: **“Los niveles de satisfacción académica y el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de la Maestría en Ciencias Militares en la Escuela Superior de Guerra del Ejército”**, que será presentado para optar al grado de Magíster en Educación con mención en Gestión y Docencia Universitaria.

Asimismo, anexamos el Instrumento para la validación del cuestionario y de la ficha de observación documental, también el cuadro: Sistema de Variables e Indicadores para una rápida comprensión y validación de los instrumentos.

Agradezco por anticipado su valiosa colaboración en el desarrollo e impulso de la investigación a la que nos suscribimos.

Muy Cordialmente,


.....
Jesus Vera Panza
DNI 31032224

.....
Florentino Tejada Zegarra
DNI:

**Apéndice H: Instrumento I, para la validación de expertos
apreciación cuantitativa**

Registro de Observación Documental

APRECIACIÓN CUALITATIVA				
CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Claridad en la redacción				
Pertinencia de la variable con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de la aplicación				

Observaciones:

Validado por:	DNI N°:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	
Cargo que desempeña:	
Lugar y fecha de validación:	
Firma:	

**Apéndice I: Instrumento II, para la validación de expertos
apreciación cuantitativa**

Registro de observación documental

Ítems	Objetivos	Escala evaluativa*				Observaciones
		1	2	3	4	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

Validado por:	DNI N°:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	
Cargo que desempeña:	
Lugar y fecha de validación:	
Firma:	

***Escala evaluativa:**

- 4: Excelente
- 3: Bueno
- 2: Regular
- 1: Deficiente

Apéndice J: Instrumento III, para la validación de expertos

Cuestionario: Encuesta de Satisfacción Académica
Dirigido a egresados de la Maestría en Ciencias Militares 2013 y 2014

APRECIACIÓN CUALITATIVA				
CRITERIOS	Excelente (3)	Bueno (2)	Regular (1)	Deficiente (0)
Presentación del instrumento				
Claridad en la redacción de los ítems				
Pertinencia de la variable con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de la aplicación				

Observaciones:

Validado por:	DNI N°:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	
Cargo que desempeña:	
Lugar y fecha de validación:	
Firma:	

Apéndice K: Instrumento IV, para la validación de expertos

**Apreciación cuantitativa
Cuestionario: Encuesta de satisfacción académica**

Ítems	Objetivos	Escala evaluativa*				Observaciones
		1	2	3	4	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

Validado por:	DNI N°:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	
Cargo que desempeña:	
Lugar y fecha de validación:	
Firma:	

***Escala evaluativa:**

- 4: Excelente
- 3: Bueno
- 2: Regular
- 1: Deficiente

Apéndice L: Instrumento V, para la validación de expertos

CÁLCULO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS: CUESTIONARIO I

Dirigido a egresados de la Maestría en Ciencias Militares

Método: Coeficiente de Validez V de Aiken

$$V = \frac{\sum \text{puntaje}}{n(c-1)}$$

n (#jueces)=4 y c (#valores)=4 (1,2,3,4)

Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Σ / Juez	n	c	Vn
1	3	3	3	3	12	4	4	1
2	3	3	3	3	12	4	4	1
3	3	3	3	3	12	4	4	1
4	2	3	3	3	11	4	4	0,92
5	3	3	2	3	11	4	4	0,92
6	3	2	3	3	11	4	4	0,92
7	3	3	3	3	12	4	4	1
8	3	3	3	3	12	4	4	1
9	2	3	3	3	11	4	4	0,92

V = 0,96