



## **Gestión Académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial Salinas - ESMA provincia de Santa Elena 2020**

*Academic Management and Its Impact on User Satisfaction of Salinas Special Academic Unit - ESMA Province of Santa Elena 2020*

Fernando Benavides

Julia Maldonado

Wendy Wasbrum Tinoco

Esteban Arellano

**Fecha de recepción:** 24 de octubre del 2022

**Fecha de aceptación:** 20 de diciembre del 2022

# Gestión Académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial Salinas -ESMA provincia de Santa Elena 2020

## *Academic Management and Its Impact on User Satisfaction of Salinas Special Academic Unit - ESMA Province of Santa Elena 2020*

Fernando Benavides<sup>1</sup>, Julia Maldonado<sup>2</sup>, Wendy Wasbrum<sup>3</sup> y Esteban Arellano<sup>4</sup>

**Como citar:** Benavides, F., Maldonado, J., Wasbrum, W., Arellano, E. (2023). Gestión Académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial Salinas -ESMA provincia de Santa Elena 2020. *Revista Universidad de Guayaquil*. 136(1), pp.: 39-48. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v136i1.1777>

### RESUMEN

La educación en gestión académica es un aporte relevante para mejorar la calidad de la educación, por ello, quienes incrementan sus conocimientos en esta dirección adquieren las herramientas necesarias para la adecuada gestión de las organizaciones escolares. De lo contrario, sólo cabe la improvisación o la aplicación de la experiencia, que no es necesariamente lo que se requiere, sino un mayor grado de profesionalidad. La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE actualmente es la encargada de definir la educación superior de la Armada del Ecuador, Fuerza Aérea y Ejército del Ecuador en sus distintas unidades de formación especial, teniendo en cuenta la necesidad de formación profesional de los futuros oficiales de la Fuerza Aérea, por lo que es importante medir su efectividad en relación con los campos de la investigación, la comunicación y la gestión académica.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión académica, Mejoramiento de Calidad, educación

### ABSTRACT

Education in academic management is a relevant contribution to improve the quality of education; therefore, those who increase their knowledge in this area acquire the necessary tools for the proper management of school organizations. Otherwise, there is only room for improvisation or the application of experience, which is not necessarily. That is required, but a higher degree of professionalism. The University of the Armed Forces-ESPE is currently in charge of defining the higher education of the Navy of Ecuador, Air Force and Army of Ecuador in its different special training units, taking into account the need for professional training of future officers of the Air Force, so it is important to measure its effectiveness in relation to the fields of research, communication and academic management.

**KEY WORDS:** Academic management, Quality Improvement, Education

### INTRODUCCIÓN

<sup>1</sup> Docente Departamento de Seguridad y Defensa, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador, febenavides@espe.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0003-0155-8359>

<sup>2</sup> Docente Instituto de Idiomas, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador, jumaldonado@espe.edu.ec

<sup>3</sup> Mgs. En Finanzas y Proyectos Corporativos, Docente titular agregado 1, Departamento Seguridad y Defensa, Unidad Académica Especial Salinas, ESMA, Ecuador, wewasbrum@espe.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-5187-962>

<sup>4</sup> Estudiante en la maestría de Contabilidad y Auditoría, Universidad Península de Santa Elena, Ecuador, esteban\_eam@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8901-4980>



En la actualidad, debido al constante desarrollo de innovaciones y avances científicos, los países del mundo se encuentran ante una tarea colosal, donde es necesario tomar en cuenta los cambios no solo políticos, económicos y sociales, sino también a todos los niveles del sistema educativo. Con el fin de mejorar la calidad de la educación y la satisfacción de los usuarios internos y externos (Laplume et al., 2008). En los últimos años, las instituciones de educación superior han estado en un proceso de cambio, guiadas por nuevos modelos orientados a buscar la calidad y la excelencia en la educación de los ciudadanos con el fin de mejorar las condiciones de vida de las personas, erradicar la pobreza y promover el desarrollo sostenible (Hendry, 2001).

La educación a nivel mundial es un eje fundamental para el desarrollo de la sociedad, desde el nivel primario hasta el pregrado. El Estado tiene la obligación de brindar acceso gratuito a la educación a todos los ciudadanos con el fin de mejorar el nivel de vida y la calidad de vida de la gente (Fitz, 1999). Según (ONU, 2013) los países deben brindar una educación de calidad, sin discriminación ni exclusión y al mismo tiempo brindar estrategias de supervisión para la aplicación de las estrategias educativas a nivel nacional.

Hasta el año 2009, a nivel de las fuerzas armadas, cada rama de las fuerzas armadas administraba de manera independiente su sistema educativo, para lo cual se busca mejorar la estructura de la educación militar (Tung et al., 2009). En 2010, la Dirección de Educación y Doctrina Militar (DIEDMIL) se propone formular el sistema educativo y la Doctrina Militar de las Fuerzas Armadas, estandarizando con ello los elementos de la educación a nivel militar. Formulando la educación, perfeccionamiento, especialización y adiestramiento del personal militar de acuerdo con los requerimientos a nivel nacional de personal calificado con aptitudes profesionales para desarrollarse en los cargos que le correspondan (Glatter, 1997).

La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE actualmente es la encargada de definir la educación superior de las tres fuerzas armadas en sus distintas unidades académicas especiales, teniendo en cuenta la necesidad de la formación profesional de los futuros oficiales de la Fuerza Aérea, el Ejército del Ecuador y la Fuerza Aérea. La Armada del Ecuador para contribuir a la seguridad y defensa de la nación es parte integral de nuestro país. La educación superior que administra la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) se basa en un modelo de competencias orientado a dotar a los estudiantes de los conocimientos y habilidades para trabajar de acuerdo con los requerimientos del mercado internacional para incrementar la productividad y adecuar su actividad profesional. Siendo un modelo que surge como respuesta a nuevas teorías a nivel empresarial (Blackmore, 2006).

El currículo basado en competencias se fundamenta en la necesidad derivada de los mercados regionales y de perfeccionar las competencias del mercado para incrementar la competitividad a nivel empresarial, teniendo en cuenta que el modelo basado en competencias contribuye a la pertinencia del trabajo académico y la calidad de los aprendizajes (Hallinger & Chen, 2015). educación más alta. Integración de competencias generales y competencias profesionales de acuerdo con el perfil profesional y perfil de egreso a partir de conocimientos, habilidades, valores y actitudes para desempeñar una labor eficaz en la solución de problemas profesionales (Connolly et al., 2019).

En el nivel de educación superior, el sistema educativo se formula conforme a tres funciones principales de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior en relación con los campos de actividad de la universidad a nivel nacional. Se consideraron las funciones de docencia, investigación y vinculación con la sociedad para determinar la aplicabilidad y pertinencia de la educación superior, indicando el impacto del rol de la educación en la sociedad ecuatoriana.

En cuanto a la función de aprendizaje, describe todo el contenido académico de la carrera de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, incluyendo macrocurricular, microcurricular, procesos educativos, teniendo en cuenta diversas profesiones, que se imparten en este centro de educación superior. En cuanto a las carreras militares, existen carreras en ciencias militares, licenciaturas en

logística naval, licenciaturas en ciencias navales ya nivel de Fuerza Aérea, licenciaturas en ciencias de la aviación militar y licenciaturas en administración de la aviación militar (Hristov, 2018).

En el caso del componente de investigación, tiene como objetivo la producción de nuevos conocimientos y soluciones para satisfacer las necesidades existentes en la sociedad, la creación de artículos científicos, proyectos de investigación, proyectos de integración, la creación de nuevas fuentes de conocimiento con el fin de contribuir al desarrollo de la sociedad ecuatoriana.

En vista de evidenciar el impacto de la Educación Superior y cómo contribuye a erradicar los problemas de la sociedad, una de las funciones que deben cumplir las universidades es el vínculo con la comunidad en busca de mejorar e intervenir con las necesidades y problemas que tienen las personas, siendo necesario que las instituciones superiores ayuden activamente a la comunidad y población en general (Ali & Abdalla, 2017).

La Escuela de la Fuerza Aérea Cosme Renella Barbato realiza un seguimiento de las carreras en el campo aeronáutico, donde pasantes, pilotos y técnicos realizan una formación profesional conjunta de cuatro años en ciencias aeronáuticas para el personal piloto y técnico, siguiendo los parámetros emitidos por las autoridades de educación superior en la materia. enseñanza, investigación aeronáutica y extensión comunitaria para demostrar cómo una carrera en aviación contribuye al desarrollo de la sociedad civil y la sociedad en general (Ali & Abdalla, 2017).

La gestión académica es fundamental tanto en la optimización del aprendizaje como en su facilitación, ya que considera, desde el concepto de una idea, los pasos a seguir para difundir la información de manera organizada, teniendo en cuenta los diversos factores que pueden afectar el aprendizaje. y los procesos de aprendizaje a los que va dirigido (Connolly et al., 2019).

En cuanto a (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017) manifiesta que la gestión, es el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados; siendo así que en las organizaciones la administración ocupa un papel importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo (Mora, Marco, & Zambrano, 2017), indica que la gestión se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la institución como recursos activos para el logro de los objetivos.

En efecto, se puede definir a la gestión como un conjunto de actividades a realizarse por un grupo de individuos que laboran en la empresa y están enfocadas en el cumplimiento de un objetivo.

La gestión académica es un sistema abierto, flexible y dinámico que proporciona una gran adaptabilidad a las exigencias de la docencia. Este sistema consta de una serie de procesos que hacen posible el desarrollo de las actividades del centro. En otras palabras, se trata de planificar, organizar, coordinar y monitorear proyectos y actividades utilizando recursos humanos o materiales.

De acuerdo a Ali & Abdalla, (2017), manifiesta que la gestión educativa es un área aplicada al control, en la que se puede concluir que se refiere a la aplicación de la teoría y la práctica de la administración en la educación o instituciones educativas. Por lo tanto, una gestión educativa puede comprenderse como un proceso de adquisición y asignación de recursos para lograr objetivos educativos establecidos.

La importancia de la gestión académica radica en que su objetivo principal es lograr un aprendizaje de calidad, por lo que está directamente relacionada con la toma de decisiones, el trabajo en equipo, así como el trabajo autónomo, la calidad de los procesos, la implementación de liderazgos y prácticas

dentro del sistema educativo. comunidad, en los campos pedagógico, público y administrativo (Hallinger & Chen, 2015).

Por otra parte, es relevante destacar que la gestión académica incide en las percepciones de los usuarios, sean estos internos o externos, influyen en determinar si la gestión administrativa realizada ha sido o no satisfactoria. En el estudio de (De martino, 2016) define la satisfacción del cliente como una expresión de evaluación que hace el consumidor con referencia al impacto que el servicio tiene sobre él.

La satisfacción de los estudiantes refleja la calidad del programa académico que cursa y aquella se logrará en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades (Moreno, Guadalupe, Durán, Villalobos, & Villa, 2016).

Así mismo (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018), indica en su trabajo de investigación que, la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

La administración enfocados en los procesos de gestión a nivel mundial, se encuentra presente en cada una de las actividades que se realizan en una organización, considerando tanto el sector público y privado, dentro del cual se incluyen las instituciones de educación superior, mismas que deben dar la importancia pertinente a las gestiones administrativas para el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte la Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018, escrita por Vásquez Villanueva Lizardo, en el año 2019, se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018, esta información ayuda a los directivos para la toma de decisiones referente a la planificación de actividades académicas, la distribución de la estructura organizacional de las funciones jerárquicas, dirección de lo planificado y organizado, además del control y monitoreo realizado, a fin de cumplir con las expectativas y lograr una satisfacción adecuada en los estudiantes, referente a los servicios entregados, además de como perciben la gestión administrativa. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, con diseño no experimental. Para la recolección de la información utilizo la encuesta como instrumento, que sirvió para obtener los resultados que permitió la comprobación de la hipótesis: existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, 2018, demostrando que a niveles altos de gestión administrativa existirán niveles altos de satisfacción del estudiante con la infraestructura, servicios, condiciones de seguridad, precios y enseñanza.

Con respecto al artículo científico Satisfacción estudiantil y la valoración de la calidad educativa universitaria, desarrollado por los autores Surdez Edith, Sandoval María y Lamoyi Clara, en el año 2018, permite valorar la satisfacción estudiantil la misma que contribuye a la toma de decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. Su objetivo principal se definió para identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante. El método de estudio es no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert, que permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en

referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal. Así mismo, especifica diferencias de satisfacción estadísticamente significativas entre grupos de edad, campus al que pertenece el estudiante, programas de estudio y estado civil.

## METODOLOGIA

El tipo de investigación aplicada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional en relación a la gestión académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial de Salinas - ESMA, Provincia de Santa Elena. Debido a que en el presente trabajo se consideraron los procesos de gestión académica, vinculación e investigación que son las funciones principales que se siguen a nivel de educación superior y como los usuarios perciben su nivel de cumplimiento para evidenciar si esto contribuye con los estándares de calidad y elementos considerando a nivel de instituciones de educación superior.

La encuesta se aplicó a estudiantes (100) y docentes (10) del área académica de la carrera de ciencias aeronáuticas militares para conocer su nivel de satisfacción del servicio, un total de 110 encuestas entre estudiantes de los dos últimos años y docentes. Considerando que la población es limitada, se utilizó el total de datos para la ejecución del instrumento de investigación, siendo la muestra igual a la población.

## RESULTADOS

Se consideraron los procesos de docencia, gestión académica, vinculación e investigación, que forman parte de las funciones y servicios que ofrecen las universidades a nivel nacional, y en el caso de la ESPE, es una universidad categoría A, que cumple con los estándares nacionales en la búsqueda de la excelencia y calidad en la educación superior en el Ecuador. Además de considerar la percepción de tanto usuarios como docentes de la gestión académica considerando el nivel de satisfacción bajo los aspectos de agilidad, efectividad y eficiencia. Para de esta manera cumplir con el objetivo de evaluar la gestión académica en la carrera de ciencias aeronáuticas militares y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la educación recibida.

### Pregunta 1: Los procesos de docencia cumplen con los estándares de calidad de la educación superior

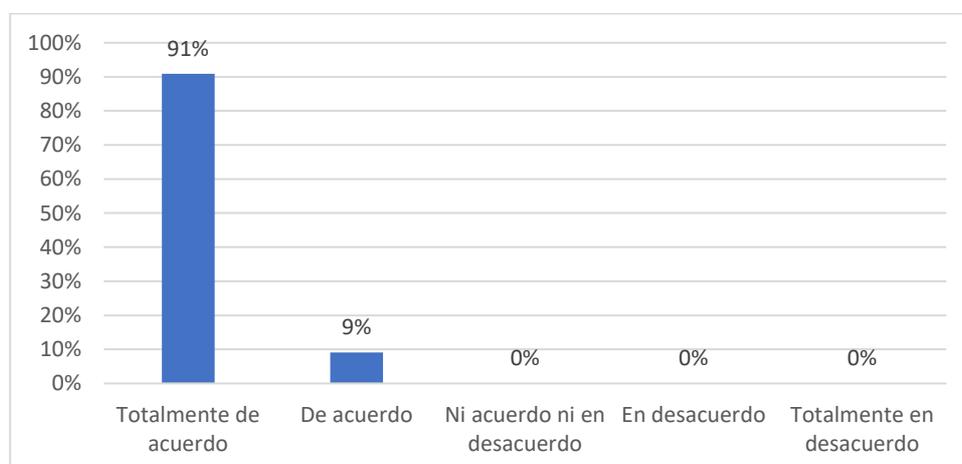


Figura 1. Procesos de Docencia

En cuanto a los procesos de formación, si cumplen con estándares de calidad, luego de procesos de evaluación, acreditación y certificación, entre otros, gestionados por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en forma dual con la Fuerza Aérea. En donde la Excelencia pedagógica con docentes capacitados en el área de conocimiento, es un punto fundamental puesto que es necesario que se cumplan con los procesos pedagógicos de forma efectiva.

**Pregunta 2:**

**La gestión académica de forma integral es adecuada**

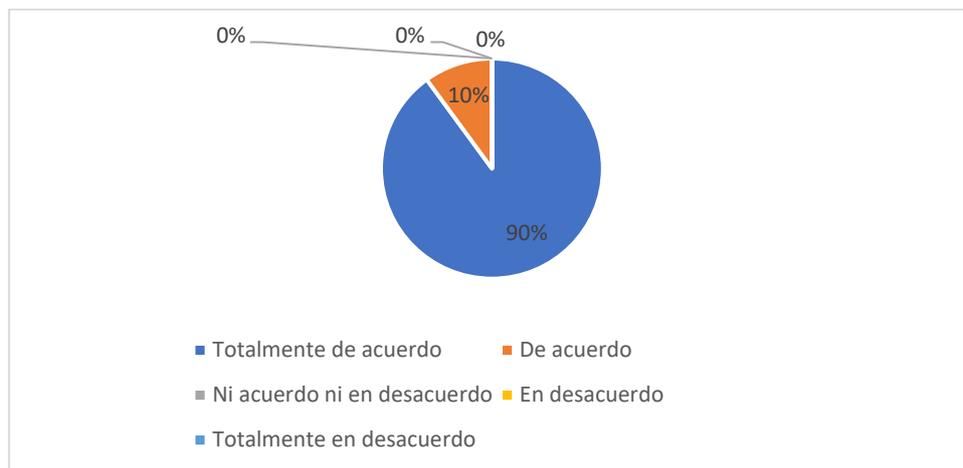


Figura 2. Gestión académica

La gestión académica en la Carrera de Ciencias Aeronáutica es adecuada considerando los procesos académicos que se realizan en la Unidad Académica Especial Salinas, para cumplir con las labores de docencia, investigación y vinculación acorde a los lineamientos de la Universidad Matriz, esto es necesario para el cumplimiento de la planificación académica de las clases y las asignaturas que se imparten, además de los procesos de investigación que deben realizarse mediante la presentación de proyectos y el cumplimiento de jornadas de vinculación.

**Pregunta 3:**

**El nivel de cumplimiento de los procesos de vinculación con la sociedad es adecuado**

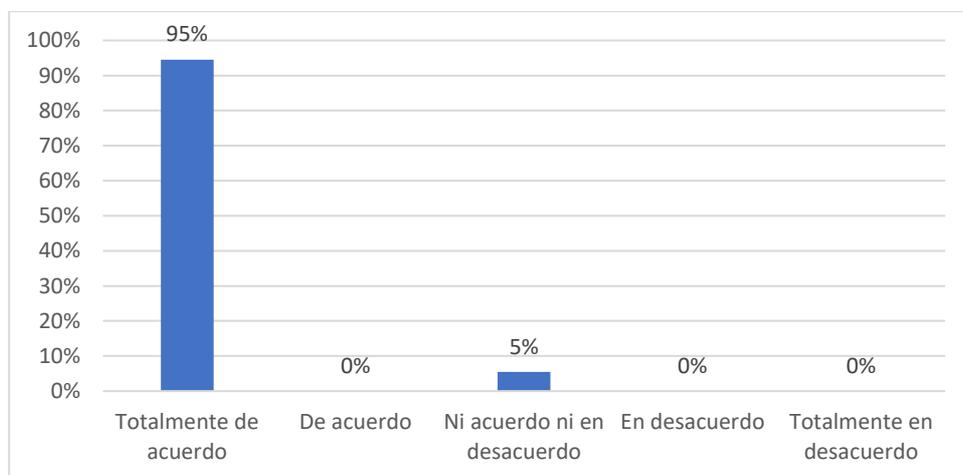


Figura 3. Proceso de vinculación

El nivel de cumplimiento en lo que respecta a proceso de vinculación con la sociedad se cumple adecuadamente en un 95%, mientras que en el 5% indica que no está ni acuerdo ni en desacuerdo debido a que no se suelen cumplir planificaciones en base a las actividades militares, pero en la actualidad se cumple con un proyecto de vinculación de forma activa como requisito para los estudiantes.

La vinculación es un componente fundamental de la educación superior puesto que se considera los elementos de relación del impacto de la educación superior con la sociedad, en los últimos años, es un requisito y parte de los aspectos de acreditación y calidad a nivel institucional.

#### Pregunta 4:

#### El nivel de cumplimiento de los procesos de investigación es adecuado

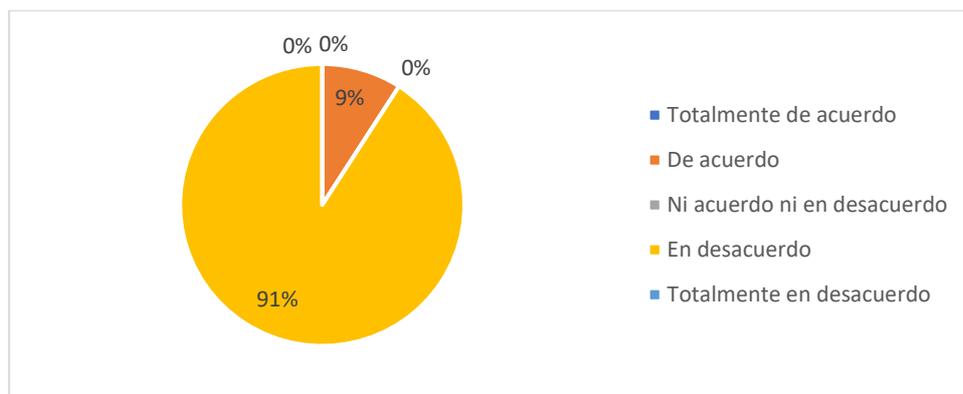


Figura 4. Procesos de investigación

El nivel de cumplimiento de los procesos de investigación, no es relativamente adecuado puesto que no se cuenta con proyectos de la unidad académica especial, se cuenta con proyectos en colaboración con la Universidad Estatal Península de Santa Elena, pero no con un desarrollo de investigación representativo en este ámbito académico.

#### Pregunta 5:

#### ¿Qué aspectos considera más relevantes en relación a la gestión académica de la unidad académica especial Salinas ESMA?

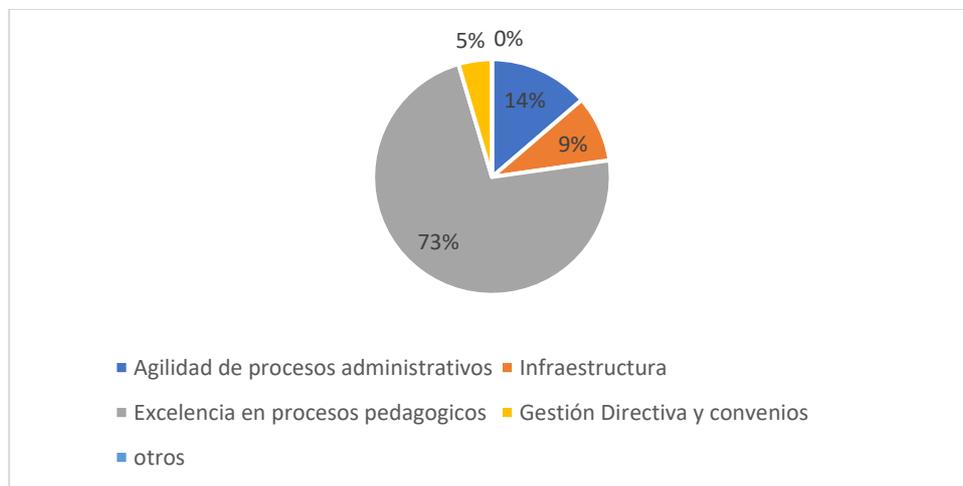


Figura 5. Aspectos de gestión académica

En relación a los aspectos más relevante aplicados a la gestión académica de la unidad académica especial Salinas ESMA, se tiene que la excelencia en los procesos pedagógicos 73%, agilidad de procesos administrativos 14%, infraestructura 9% son los considerados más significativos para tener un concepto de calidad en educación superior.

## DISCUSIÓN

En la actualidad el proceso académico de la educación superior está enfocado a la comunicación, la investigación y la docencia, donde existe un gran problema, en el cual estos procesos se realizan de manera limitada, de ahí el Consejo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior de la CACES, es la entidad encargada de verificar el cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad de las universidades públicas y privadas del país, con la finalidad de establecer los requerimientos mínimos que deben cumplir las instituciones de educación superior en el país.

La relación de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios es directamente proporcional considerando la correcta toma de decisiones y la eficiencia en los procesos educativos esto concuerdo con el trabajo de Villanueva (2019) en donde se evidencia esta relación positiva centrado en la planificación académica, satisfacción del estudiante con la infraestructura, servicios, condiciones de seguridad, precios y enseñanza, articulándose con los resultados obtenidos en donde se consideró como más relevante la excelencia pedagógica 73%, seguida de la agilidad de los procesos administrativos 14%.

En relación a la satisfacción estudiantil y la valoración de la calidad universitaria se tiene que el trabajo de Suarez, Sandoval y Lamoyi (2018) en donde se enfoca en que es más relevante los proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, la infraestructura y la autorrealización del estudiante, siendo directamente evidenciado en esta investigación en donde los más relevante en la gestión académica fueron los procesos pedagógicos 73% , agilidad de procesos administrativos 14% , infraestructura 9% son los considerados más significativos para tener un concepto de calidad en educación superior

## CONCLUSIONES

La gestión académica en la Unidad Académica Especial de Salinas es adecuada a los procesos educativos en el campo de las ciencias aeronáuticas, ya que además de su carrera profesional como pilotos de la fuerza aérea, reciben un título de educación de tercer nivel, por lo que se tiene la necesidad de cumplir con los procesos de planificación y titulación de forma efectiva.

El desarrollo de la investigación no es muy adecuado debido a que la Unidad Académica no ha desarrollado sus propios proyectos de investigación para mejorar esta área en esta institución, dado que esta Unidad Académica es una pequeña extensión de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, de la matriz que se encuentra ubicada en Sangolquí. Por lo que su área de actuación es más limitada en relación a las carreras que se desarrollan en esta extensión, como es la Carrera de Ciencias Aeronáuticas Militares.

El contacto con la comunidad es adecuado, teniendo 2 proyectos activos con la comuna de El Real y colegios de la localidad, lo que demuestra que, si se cumple con este requisito para esta carrera, que para los estudiantes forma parte de su proceso de egreso como Licenciados en Ciencias Aeronáuticas.

La gestión académica y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad Académica Especial Salinas ESMA tienen una relación positiva considerando como punto más relevante la excelencia de los procesos pedagógicos 74%, lo que evidencia que la calidad es fundamental a nivel de educación superior.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ali, I. A., & Abdalla, M. S. (2017). Educational Management, Educational Administration and Educational Leadership: Definitions and General concepts. *SAS Journal of Medicine*, 3(December), 2454–5112. <https://doi.org/10.21276/sasjm.2017.3.12.2>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). 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.
- Berate, J., Guataquira, A., Romero, E., & Reyes, P. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*, 37-50.
- Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(4), 504–519. <https://doi.org/10.1177/1741143217745880>
- De Quadros, M. (2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís- Maranhão (Brasil). *Publicaciones: Facultad de Educación y Humanidades del Campus de Melilla*, 191-208.
- Hallinger, P., & Chen, J. (2015). Review of research on educational leadership and management in Asia. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(1), 5–27. <https://doi.org/10.1177/1741143214535744>
- Hernández, C., & Manuel, J. (2018). Satisfacción de los estudiantes en un curso propedeutico de matematicas en e-modalidades. *Apertura*, 6-19.
- Hristov, N. (2018). NATO RESILIANCE, DETER AND PROFESIONAL MILITARY EDUCATION. *IJAEDU- International E-Journal of Advances in Education*, IV(10), 72–76. <https://doi.org/10.18768/ijaedu.415405>
- León, A. (2018). *LA GESTIÓN ACADÉMICO - ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA "ARZOBISPO LOAYZA"*. Perú.
- León, M. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral docente en la Escuela Militar de Chorrillos – 2017*. Lima-Perú.
- Mora, L., Marco, D. M., & Zambrano, J. (2017). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las Ciencias*.
- Moreno, I., Guadalupe, A., Durán, E., Villalobos, E., & Villa, A. (2016). SATISFACCION ESTUDIANTIL DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 355-366. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=141/14146082014>

- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Contribuciones a la Economía*, 12. Obtenido de En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 9-29. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834/83455923001>
- Tung, M.-C., Huang, J., Keh, H.-C., & Wai, S. (2009). Distance learning in advanced military education: Analysis of joint operations course in the Taiwan military. *Computers & Education*, 53(3), 653–666. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.04.003>
- Vásquez Villanueva, L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión*, 2018. Lima - Perú.
- Villacis, A., Prado, S., Cedeño, J., & Liseth, M. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 737-751.

## CONFLICTOS DE INTERESES

Los autores no refieren conflictos de intereses