

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA DIRECCION DE
PERSONAL EN ACCIONES DE BUSQUEDA, RESCATE Y SALVAMENTO
EN LA BASE AEREA DE TACNA DE LA FUERZA AEREA DEL PERU**

TESIS

Presentada por:

Bach. MARIO HERBERT FERNANDEZ VÁSQUEZ

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERIO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2016

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a:

Dios:

Por ser mi inspirador en todo, mi esperanza y mí guía.

A mis Padres:

Benjamín y Sofía, por ser mis guías en todo momento.

A mis Hijos:

Por ser mis fuentes de inspiración y motivación constante para mi superación profesional.

A mis Hermanos:

Por su apoyo moral y aliento moral en todo momento para culminar mis estudios superiores.

A todos mis familiares y Amigos:

Por su apoyo y creer en mí, que los objetivos trazados se realizan con esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda mi familia por su apoyo incondicional. A mi madre, por su apoyo constante. A mi Señor Padre, por ser mi guía e imagen objetivo. A mis hijos Sofía y Benjamín, porque con todo ello me motivaron para ser un auténtico profesional y aportar mis conocimientos a la sociedad y llevar bien en alto el nombre de mi querida Universidad y de la Fuerza Aérea del Perú, Institución de donde provengo.

Agradezco de manera especial al profesional, Lic. Wilfredo Velásquez Yupanqui, por haberme guiado en todo momento como profesional, intelectual y amigo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el mejoramiento de procesos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, para su implementación y contribución en situaciones de Emergencia por Desastres Naturales y Acciones Humanitarias.

Teóricamente, el estudio comprende dos variables interdependientes: Procesos Administrativos y Dirección de Personal; ambos, enfocados en acciones militares de Búsqueda, Rescate y Salvamento en situaciones de emergencia.

Es un trabajo de tipo aplicado que incluyó diez indicadores, cinco por variable; se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, dirigido a 100 efectivos militares de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. Las respuestas fueron analizadas a través de la prueba estadística Correlación de Spearman y la Moda.

Se concluye que existe relación positiva media y muy significativa entre los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

ABSTRACT

This research aims to analyze the relationship between process improvement and personnel management in equities search and rescue in the Air Base of Tacna Air Force of Peru, for implementation and contribution in situations natural disasters and Emergency Humanitarian Actions.

Theoretically, the study comprises two interdependent variables: administrative and personnel management; both military actions focused on search and rescue in emergency situations.

It is a work rate applied, which included ten indicators, five per variable; the technique of the survey, whose data collection instrument was a questionnaire addressed to 100 military personnel Tacna Air Force Base Air Force of Peru was used. The responses were analyzed by statistical tests: Spearman correlation and Fashion Statistics.

It is concluded that there is a relationship, positive average and very significant, between administrative processes and management personnel for search and rescue in Tacna Air Force Base Air Force of Peru.

| | <i>Pág.</i> |
|---|--------------------|
| 2.3 Definición de conceptos | 36 |
| 2.4 Hipótesis | 38 |
| 2.5 Operacionalización de las variables | 38 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACION | 40 |
| 3.1 Tipo de la investigación | 40 |
| 3.2 Diseño de la investigación | 40 |
| 3.3 Nivel de la investigación | 40 |
| 3.4 Población y muestra | 41 |
| 3.5 Instrumento de recolección de datos | 41 |
| 3.6 Técnicas de análisis de los datos | 41 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 42 |
| 4.1 Presentación de los resultados | 42 |
| 5.2 Contrastación de las hipótesis | 55 |
| CONCLUSIONES | 60 |
| SUGERENCIAS | 61 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 62 |
| ANEXOS | |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | |
| Anexo 2. Cuestionario | |
| Anexo 3. Validación del cuestionario | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | <i>Pág.</i> |
|-----------|--|--------------------|
| Tabla 1. | Resultados recolectados de la aplicación de la encuesta a los efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 42 |
| Tabla 2. | Distribución de los ítems del cuestionario según los indicadores de la investigación. | 44 |
| Tabla 3. | Resultados respecto al Grado de Valor que se entrega al personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 45 |
| Tabla 4. | Resultados respecto al grado de actividades del proceso administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 46 |
| Tabla 5. | Resultados respecto a la utilización de documentación en los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 47 |
| Tabla 6. | Resultados respecto a la Sistematización Institucional de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 48 |
| Tabla 7. | Resultados respecto a la Aplicación de los Procesos en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 49 |
| Tabla 8. | Resultados respecto al Grado de Liderazgo y Función Directiva en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 50 |
| Tabla 9. | Resultados respecto al Grado de Motivación en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 51 |
| Tabla 10. | Resultados respecto al Grado de Satisfacción de las Condiciones de Trabajo en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 52 |
| Tabla 11. | Resultados respecto al Rendimiento del Personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 53 |

| | <i>Pág.</i> |
|--|--------------------|
| Tabla 12. Resultados respecto al Clima Organizacional en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 54 |
| Tabla 13. Correlación de Spearman entre los Procesos Administrativos y la Dirección de Personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 55 |
| Tabla 14. Resultados agrupados según los Procesos Administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 56 |
| Tabla 15. Resultados agrupados según la Dirección de Personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 58 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Gráfico 1. Resultados respecto al Grado de Valor que se entrega al personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 45 |
| Gráfico 2. Resultados respecto al Grado de Actividades del Proceso Administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 46 |
| Gráfico 3. Resultados respecto a la Utilización de Documentación en los Procesos Administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 47 |
| Gráfico 4. Resultados respecto a la Sistematización Institucional de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 48 |
| Gráfico 5. Resultados respecto a la aplicación de los Procesos en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 49 |
| Gráfico 6. Resultados respecto al Grado de Liderazgo y Función Directiva en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 50 |
| Gráfico 7. Resultados respecto al Grado de Motivación en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 51 |
| Gráfico 8. Resultados respecto al Grado de Satisfacción de las Condiciones de Trabajo en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 52 |
| Gráfico 9. Resultados respecto al Rendimiento del Personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 53 |
| Gráfico 10. Resultados respecto al Clima Organizacional en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 54 |
| Gráfico 11. Resultados agrupados según los Procesos Administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 57 |

| | <i>Pág.</i> |
|--|--------------------|
| Gráfico 12. Resultados agrupados según la Dirección de Personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | 58 |

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: “Mejoramiento de Procesos Administrativos y la Dirección de Personal en Acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú”; se desarrolla en el área de investigación de Organización de Recursos Humanos (531104), según Nomenclatura Internacional de Clasificación de las Ciencias de la UNESCO.

El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre el Mejoramiento de Procesos y la Dirección de Personal en acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, para su implementación y contribución en situaciones de emergencia por desastres naturales y acciones humanitarias.

El presente trabajo se divide en cuatro capítulos: en el primero, se describe el problema de la investigación respecto a los Procesos Administrativos y Dirección de personal en acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento; asimismo, se incluye la formulación de la interrogante, los objetivos, y la justificación e importancia.

En el segundo capítulo, está contenido el marco teórico, dividido en cinco elementos: antecedentes del estudio, las bases teóricas de las dos variables de la realidad problemática, la definición de términos básicos, la formulación de las hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo tercero, está referido al marco metodológico, dividido en cinco componentes: tipo de investigación; diseño del proceso; nivel del estudio, población y muestra; el instrumento de recolección de datos; y, las técnicas de procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo, está comprendido el detalle de los resultados, de la aplicación de la encuesta a los efectivos militares de la Base Aérea Tacna de la

Fuerza Aérea del Perú; la contrastación estadística de las hipótesis, tanto de la general, a través de la Prueba Correlación de Spearman, como de las específicas, a través de la Moda Estadística.

Finalmente, se planteó las conclusiones y se formuló las sugerencias que permitan mejorar la situación de los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCCION DEL PROBLEMA

La Fuerza Aérea del Perú es una Institución tutelar de la Nación, cuya misión es defender al Perú de sus amenazas y proteger sus intereses mediante el empleo del poder espacial, a fin de contribuir y garantizar su Independencia, soberanía e integridad territorial; y como Visión ser una Fuerza Aérea moderna, líder en el ámbito aeroespacial nacional y regional con presencia internacional, disuasiva en la paz y decisiva en la guerra.

La investigación se sustenta en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, a través de ella se observó que existe una Brigada de Búsqueda Rescate y Salvamento, que no se encuentra en condiciones operativas para cumplir con acciones y eventos que brinden una respuesta rápida por la carencia de Logística, Instrucción y Entrenamiento del personal militar.

Se identificó problemas relacionados a la actualización de manuales y la práctica constante, porque se trata de operaciones de alto riesgo, en donde el personal debe estar adecuadamente entrenado, tanto en forma teórica y práctica; asimismo, para que exista una uniformidad en las diferentes actividades, el personal debe estar capacitado en conocimientos y técnicas de salvamento; Sistema de comando e incidentes, Mapa Comunitario, Rescate en Estructuras colapsadas, rescate en alturas, trabajo de cuerdas en alturas entre otros, los mismos que son impartidos por el INDECI, Compañía de Bomberos, Dirección Regional de Salud, Instituciones de Rescate particulares entre otros.

El grado de valor que entrega el personal, partiendo de esta premisa en la Institución es: la integridad personal, vocación de servicio y excelencia profesional, factores que deben incidir en la formación y cultura aeronáutica, específicamente, en el Departamento de Personal; y, la ejecución correcta y oportuna de la Brigada de Búsqueda, Rescate y Salvamento de la Base Aérea en Tacna, siendo el Departamento de Personal una de las áreas importantes para el logro de este objetivo.

La Brigada de Búsqueda y Rescate no cuenta con la logística necesaria, debiendo la Base Aérea de Tacna, a través del Departamento de Finanzas y la Sección Abastecimiento, brindar la celeridad próxima ante los requerimientos logísticos para que esta Brigada de Búsqueda y Rescate pueda estar a la altura de las diferentes Unidades de primera respuesta ante una emergencia donde su participación sea necesaria.

Los procesos y trámites de la Institución no están diseñados para una ejecución en el menor tiempo posible; porque existe un trámite administrativo que depende de otras unidades que no se encuentran en la localidad, si no en otras sedes con mayor estructura organizacional.

El personal de la Brigada de Búsqueda Rescate y Salvamento no se encuentra capacitado adecuadamente, porque muchos de sus miembros no han recibido los mismos cursos de capacitación ni están presentes en los horarios de entrenamiento de las diversas técnicas de rescate. Asimismo, no se cuenta con la disponibilidad inmediata del personal por encontrarse en diferentes situaciones del servicio.

La Brigada de Búsqueda Rescate y Salvamento de la Base FAP en Tacna tiene la voluntad de servir a la sociedad, pero enfrenta limitaciones que impiden el deseo de poder operar en forma social por los recursos limitados. Existe desidia en los altos mandos por mantener operativa esta brigada con sus diferentes carencias en capacitación y equipamiento y, todo esto, incide en el personal que se siente desmotivado por la despreocupación de los mismos.

El personal no percibe ningún incentivo adicional por su labor sobresaliente en la Brigada de Búsqueda y Rescate, por ello, se pierde la secuencia en los trabajos aplicativos, capacitación y, en consecuencia, ausencia de personal. Estas limitaciones que presenta la Brigada de Búsqueda Rescate y Salvamento condicionan los valores esenciales sólidos de una Institución castrense.

No se cubre las necesidades de auto realización, seguridad física ni estabilidad de estos grupos de rescate, porque los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones administrativas son limitados. La disponibilidad del personal de la unidad no se da en su totalidad para ser integrante de la Brigada de Búsqueda y Rescate, porque sus funciones las cumplen en la Posición Radarica (Cerro intiorko) y oficinas administrativas en la Ciudad de Tacna, dificultando la evaluación de su rendimiento, ya que muchos trabajan en diferentes áreas y, por tanto, no se tiene un estándar adecuado.

Por estas razones, es necesario que se desarrolle el mejoramiento de proceso para la Dirección de Personal en acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento en La Fuerza Aérea, y que basen su accionar en un perfil integral por competencias, aplicando las diferentes, técnicas de capacitación, tecnologías de la información, materiales e insumos de comunicación de alta precisión, definir nuevos canales, establecer nuevos objetivos, ampliando las diferentes estrategias y de llegar al cumplimiento tenaz y continuo de la misión encomendada.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Existe relación entre el mejoramiento de procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿De qué manera la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, ejecuta sus procesos administrativos?
- b) ¿Cómo realiza, la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, la Dirección de su personal?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el Mejoramiento de Procesos y la Dirección de Personal en acciones de Búsqueda, Rescate y Salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, para su implementación y contribución en situaciones de emergencia por desastres naturales y acciones humanitarias.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar de qué manera la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, ejecuta sus procesos administrativos, para facilitar programas de conocimientos y técnicas de salvamento y rescate.
- b) Analizar cómo realiza, la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, la Dirección de su personal, para optimizar los procesos y trámites frente a una emergencia.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo facilita el diseño de un manual de actividades para el personal que pueda ser aplicado constantemente en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, que puedan desenvolverse en sus respectivas actividades de manera práctica y eficiente. La ejecución de este esquema será útil a otras instituciones que presenten una problemática similar y que se plantea en la presente investigación.

Se utiliza un modelo práctico y comprensible para personas que no cuentan con estudios específicos; la Dirección del Personal permitió estructurar los elementos fundamentales para las actividades de mejora en procesos hacia nuevos indicadores del desarrollo personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento; esto renueva las técnicas del servicio en el campo de Ingeniería Comercial adaptado a una institución castrense.

Se realiza un análisis teórico y se contrasta con la realidad actual de los procesos de gestión de la dirección de personal de búsqueda rescate y salvamento, y su debida producción y manejo continuo, selección, requisitos mínimos de infraestructura y controles.

La ley N° 29664, ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD) establece que las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú participan en la Gestión del Riesgo de Desastres, en lo referente a la reparación y respuesta ante situaciones de desastre, de acuerdo a sus competencias y en coordinación y apoyo a las autoridades competentes, conforme a las normas del Sinagerd. Asimismo disponer de reservas instruidas y entrenadas para la movilización; lo cual, quedó establecido en el D.L. N° 28248, del 28 de junio del 2008 (Título V, Capítulo 2, Art. 54), dentro de los derechos que le asisten al personal que realiza su Servicio Militar, está la de Recibir Educación Técnica Productiva; lo que da lugar a la obtención en forma gratuita de la certificación o Título correspondiente a nombre de la Nación.

El uso de las diferentes herramientas de la administración moderna para las actividades laborales de las Instituciones de excelencia y administración de personal, de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se refiere a los instrumentos que sirven como plataforma o motor de desempeño futuro de la institución, y reflejan su capacidad para adaptarse a nuevas realidades, cambiar y mejorar.

Estas capacidades y destrezas están fundamentadas en las competencias medulares del comportamiento del personal, el uso de la tecnología como impulsor de valor, la disponibilidad de información estratégica que asegure la oportuna toma de decisiones, y la creación de un clima laboral propio para afianzar las acciones transformadoras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Culqui (2013), en su tesis de pregrado: “El control previo como herramienta de mejora para el proceso ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú”, indica:

Esto va originar que el personal tenga más cuidado por los controles, lo que va repercutir en su actuar diario consiguiendo un trabajo transparente y confiable, lo que permitirá tomar decisiones para una adecuada gestión y desterrar la actitud reactiva con una actitud proactiva, dejando de lado los celos profesionales, e implementar una cultura, de éxito, la responsabilidad e identificación.

Díaz (2011), en su tesis de pregrado: “Diseño y mejoramiento de procesos para la selección de pilotos de rescate de combate en a la rotativa de la fuerza aérea ecuatoriana en base a un perfil por competencias”, presentado en la Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador, sostiene:

Habiendo aplicado el análisis de causa-efecto, se recomienda mayor capacitación al talento humano y, la planificación y la teoría de procesos sean aplicados de una forma metódica dentro de la FAE, con el fin de ser poseedores de una cultura organizacional con herramientas administrativas y permita un mejor desarrollo de la institución como tal.

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Constela (2012, p.29) define el proceso como “un conjunto de actividades secuenciales paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno”.

Según la Universidad de Jaén en España (2007, p.42), un proceso “es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”.

Para Navarro (1970, p.135), mejoramiento de un proceso es “una metodología orientada a aumentar la productividad, reducir el tiempo de ciclo de los procesos, incrementar la velocidad en el funcionamiento del proceso y buscar la optimización”.

Ludeña (2010, p.20) refiere que este mejoramiento “permite a las organizaciones identificar los procesos, actividades que no añaden valor al esfuerzo, resultando divisiones del trabajo innecesario e inconsistencias”.

Según Jaramillo y López (2012, p.16), el mejoramiento de procesos “es una metodología orientada a aumentar la velocidad en el funcionamiento del proceso y buscar su optimización”.

2.2.1.1 Propuesta de valor

Osterwalder y Pigneur (2010, p.287) explican que “un buen proceso está reconocido si tiene definidas y establecidas las características”. Este modelo comprende nueve elementos que se indican:

- a) **Objetivos.** Es el propósito del proceso, lo que se pretende lograr con él.
- b) **Responsable.** Persona que orienta, mantiene el proceso bajo control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo.
- c) **Alcance.** Determinación de la responsabilidad del proceso, determina el inicio y fin del proceso como referencia, adicionalmente, apoya a la orientación sobre las inclusiones o exclusiones que afecten al objetivo.
- d) **Insumos.** Es todo lo que se requiere como materia prima para transformarla obtener el producto final. También se requiere como insumo la información necesaria para la transformación y la retroalimentación que permita hacer ajustes al proceso. Es necesario determinar quién provee los insumos, es decir quién será el proveedor (interno o externo), mejor si se precisa cuál es el proceso que lo provee, para saber con quién interactúa o a quién se dirige para establecer los requisitos.
- e) **Productos.** Todo lo que entrega el proceso para un cliente, sea este interno o externo y que debe responder a las necesidades que se han identificado para este, el producto puede ser tangible cuando es bien material o intangible en el caso de un servicio. Es necesario quien es el cliente, cual es el producto que requiere por ende el proceso para poder verificar los resultados obtenidos.
- f) **Recursos.** Es todo aquello que permite transformar los insumos en producto, en general se refiere a todo aquello que utiliza pero no se consume a través de transformación.

- g) Duración.** Para el cliente es importante la oportunidad en la respuesta o el tiempo que se demora en entregar el producto, es decir el tiempo desde que se inicia e procesó entrada de insumo) hasta el final del proceso (entrega de producto) “tiempo del ciclo”.
- h) Capacidad.** Lo que el proceso puede entregar en el tiempo determinado por la duración establecido como volumen o cantidad de unidades entregadas en relación con el producto ofrecido.

2.2.1.2 Actividades del proceso

Díaz (2011, p.28) explica:

La combinación perfecta será la suma de eficiencia y eficacia porque un desequilibrio puede generar buenos niveles de eficiencia porque un desequilibrio puede generar buenos niveles de eficacia con clientes muy satisfechos, pero pocas eficiencias a un costo muy alto para la organización y viceversa. Por tanto, el papel principal de la gestión por procesos es lograr beneficios equitativos para todos.

Para lograr el propósito de los procesos es necesario buscar permanentemente que el proceso sea eficaz y eficiente. La adecuada relación entre actividades y producto determina la eficiencia y la adecuada relación entre insumos y actividades determina la eficiencia.

Borja (2005, p.2) sostiene:

La actividad de la administración pública como toda actividad humana utiliza dos vías: la de decisión, la de operación; administrar es a la vez hacer actos jurídicos que fijan los derechos y las obligaciones respectivas de las personas jurídicas y los particulares y realizar la masa de operaciones, tanto materiales como intelectuales que exige la satisfacción y el interés general.

La decisión administrativa se ve presidida por las operaciones y procedimientos administrativos, que forman el conjunto de actividades materiales e intelectuales, técnicas, artísticas, científicas que anteceden o preparan la decisión administrativa y las operaciones y procedimientos de efectos jurídicos secundarios, encaminados a su cumplimiento o ejecución y a la satisfacción del interés general.

2.2.1.3 Documentación administrativa

Según Díaz (2011, p.30), la documentación:

Busca aportar soluciones adecuadas en el momento oportuno, con el fin de evitar la proliferación de métodos y procesos, y la toma de decisiones incoherentes o complejas. Además, la documentación es la base para todos los procesos de estandarización de una organización.

La documentación es importante porque conserva el conocimiento de la organización y asegura que no se cambie o se pierda. Documentar es definir ampliamente las responsabilidades, el lugar, el momento y la forma como debe ejecutarse cualquier actividad, pero en un sentido más amplio, cualquier sistema

implantado en una organización debe ser documentado y con mayor razón cuando las actividades del mismo se van a repetir muchas veces y de la mejor manera.

Cárcel (2011, p.13) incluye el término Documento Electrónico como una herramienta que facilita la función de la administración pública, el cual lo define como:

Entidad de información de carácter único cuyo contenido estructurado y contextualizado se presenta como evidencia de las acciones y funciones propias de las organizaciones, es usado para el ejercicio potestades por los órganos y entidades públicas y privadas por ser probatorio de derechos y obligaciones, y se genera, gestiona, conserva y transmite por medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

2.2.1.4 Sistematización de los procesos

Azuaje (s.f., p.2) sostiene que la sistematización de las operaciones “es fundamental en toda la organización ya que la misma permite cumplir con los objetivos propuestos y satisfacer las necesidades administrativas de la organización”.

Según Pallotti (2009, parr.13), los procedimientos:

Deben estar desarrollados en pasos secuenciales y claramente identificables por los operarios. Cada sistema o procedimientos pueden contar con la cantidad de pasos que sea necesarios, es recomendable que no sean más de 15 para lograr la retención de los mismos por parte del operario responsable, si se excede este número estaremos, de

seguro, ante la posibilidad de particionar ese procedimiento en dos.

Para Azuaje (s.f., p.1), la sistematización consiste en la aplicación de diferentes técnicas que permitan una mejor distribución del trabajo, el establecimiento de responsabilidades y visualizar la participación de los distintos niveles administrativos en un procedimiento específico. Para llevar a cabo la sistematización en una organización existen los manuales, los diagramas y los formularios.

Díaz (2011, p.30) define Manual del Sistema como “un documento que enuncia la política de la organización en cuanto al sistema en si describiéndolo, en este se da una visión global de lo que es el sistema”.

Además, se indican los responsables para planear, hacer, verificar y actuar sobre cada una de las actividades que se deben llevar a cabo. El manual se elabora como referente para fines de auditorías internas o externas o por solicitud expresa de un cliente, para entrenamiento o para cumplir con los requisitos establecidos en las normas internacionales de certificación.

2.2.1.5 Caracterización y aplicación del proceso administrativo

Díaz (2011, p.30) menciona que los procesos “se deben describir esquemáticamente, la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso”. Las caracterizaciones incluyen diagramas de flujo, de acuerdo con el tipo establecido por la organización y remiten a los formatos, instructivos y registros.

Ayala (2006) considera que no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones.

A pesar de que la Administración es un proceso, constituye una unidad indisoluble, pues durante su aplicación, cada parte, cada acto, cada etapa se realiza al mismo tiempo y una con la otra están relacionadas mutuamente.

Chiavenato (2012) menciona que el proceso administrativo consiste en planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación.** Esta función consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.
- **Organización.** Ésta es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.
- **Dirección.** Es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.
- **Control.** Éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

2.2.2 DIRECCIÓN DE PERSONAL

Según Mayo (1991, p.160):

El trabajo es la actividad social más relevante del hombre, la importancia de la psicología y la fisiología del trabajo como factores clave para mejorar el clima de trabajo y que la actividad humana dentro de la organización no se manifiesta tanto de forma individual como a través de grupos, sus relaciones entre ellos y su relación de organización.

El objetivo final de todas las ideas y sugerencias que se han convenido en llamar gestión de empresas no es sino asegurar La supervivencia se basa en encontrar ventajas y diferencias respecto a otras organizaciones. El éxito de las organizaciones depende directamente de la aplicación efectiva de las personas.

El desarrollo del conocimiento no solamente en las ciencias del hombre, sino en las Ciencias Militares y específicamente en las Ciencias Aeronáuticas, lo que nos lleva a reflexionar por qué estos nuevos conocimientos apenas han repercutido en el modo de transmitirlo en este contexto.

Es necesario hablar de la formación del Militar FAP tanto desde la perspectiva humana como profesional, puesto que cualquiera que sea la función que desempeña, proyecta los tres mundos que conforman su universo axiológico: conocimientos, sentimientos y acción.

McClelland (1979), es la formación tanto humana como profesional debiera recoger estas tres dimensiones ya que el hombre cuando actúa lo hace como un todo, es decir en forma integral. No basta conocer para ser

un buen militar profesional; es preciso saber hacer, tomar decisiones, saber actuar.

De igual manera, la actitud en la formación inicial y de actualización en el profesional constituye un componente clave en la formación. Es decir, deberá utilizar todo el conjunto de competencias traducidas en la práctica de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes, y rasgos de personalidad.

Ser, saber, saber hacer son los ejes que conforman la columna vertebral del modelo Educativo de la FAP que se propone. De acuerdo con el grado de especificación, las competencias se dividen en dos grandes bloques:

- El primero va relacionado con los conocimientos específicos, de carácter técnico, precisos para la correcta realización de las actividades.
 - Informática.
 - Contabilidad financiera.
 - Fiscalidad.
 - Análisis financiero.
 - Contabilidad.

- El segundo grupo es el relacionado a las habilidades y actitudes: capacidades, cualidades específicas de las personas, que garanticen el éxito en el puesto.
 - Capacidad de síntesis.
 - Liderazgo.
 - Trabajo en Equipo.
 - Creatividad.
 - Habilidad de Comunicación.

Lo que se pretende mediante este enfoque de competencias, es lograr que la gestión de la organización se ajuste al activo humano, utilizando las características clave que tiene cada persona y aquellas que hacen que un determinado puesto de trabajo se desarrolle lo más eficazmente posible.

A lo largo de este proceso histórico los estudiosos del tema, han argumentado sus conocimientos respecto a las competencias en formas muy diversas, coincidiendo mayoritariamente que en su sentido más amplio, se componen de la sinergia de los conocimientos, habilidad motivos, rasgos de carácter, actitudes comportamientos, marcando las diferencias entre unas escuelas y otras, cuestiones tales como:

La capacidad que se refiere Cuesta (2005, p.349) “es lo que la persona es capaz de hacer, no a lo que hace siempre en cualquier situación”.

Indica Pérez (1997), es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño constructivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también, y en gran extensión, mediante el aprendizaje por experiencias en situaciones concretas de trabajo.

Cuberiro (2004) explica que es una característica subyacente y relativamente estable en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en el trabajo.

Gonzales (2002, p.3) dice que la competencia “se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas”.

Para Corvalán y Hawes (s.f., p.7), “es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones”.

Por su parte, para McClelland (1973), es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.

Payeras (2000) posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

2.2.2.1 Liderazgo y función directiva

Para Almiñana y García (1999), dirección puede definirse como “el proceso de trabajar con y a través de individuos y grupos”, más otra serie de recursos para alcanzar los objetivos organizativos. El liderazgo se produce cada vez que se trata de influir en el comportamiento de un individuo.

Los líderes poseen tres características y habilidades comunes:

- Manejo de la atención.
- Manejo del significado.
- Manejo de la confianza.

Los estudios de Ohio State. University (1940) Consideran dos dimensiones en la conducta del liderazgo: consideración (amistad, confianza mutua y respeto entre líder y colaboradores) y estructura inicial (el líder delimita las relaciones con su equipo en materia de organización, comunicación y procedimientos)

Conclusión de las teorías bidimensionales. Existe una combinación de las dimensiones preferible. Se deben evitar los estilos de dirección muy basados en el trabajo y la tarea. Tres dimensiones influyen en la eficacia de líder:

- Relación líder/subordinado.
- Estructura de las tareas.
- Posiciones de poder.

Las combinaciones de estas tres dimensiones pueden ser propicias, moderadas o desfavorables.

Factores que influyen en la eficiencia del liderazgo: El Líder (formación y experiencia): su estilo puede modificar. El Seguidor: madurez = deseo de asumir la responsabilidad en el trabajo = conocimientos, experiencia psicológica = deseo de hacer el trabajo.

No hay un estilo de liderazgo válido en cualquier situación. Existen 3 variables básicas:

- Cantidad de dirección (conducta de tarea).
- Cantidad de apoyo socio-emocional del líder (conducta de relación).
- Nivel de madurez de los empleados.

2.2.2.2 Motivación y satisfacción

La motivación, indica Cosenza (2010), puede definirse como "todas aquellas condiciones internas descritas como anhelos, deseos, impulsos, etc. Es un estado interno que activa o induce a algo: en ella participan el esfuerzo, la perseverancia y los objetivos

y, además, incluye el deseo que tiene una persona para lograr el éxito”.

Maslow (1954) plantea que las necesidades se distribuyen en una jerarquía de importancia y, una vez que satisface una necesidad, surge otra y demanda ser satisfecha. Se distinguen cinco categorías de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización:

- Fisiológicas. Alimento, agua y sexo.
- Seguridad. Protección contra enfermedades, daño físico, desastre económico o sucesos inesperados.
- Sociales. Necesidad de compañía y pertenencia a uno o varios grupos.
- De estima. Autoestima o reconocimiento (prestigio y confianza en uno mismo).
- Autorrealización. Deseo de convertirse cada vez más en lo que uno es, de convertirse en todo lo que uno puede llegar a ser: cuando las personas logran auto realizarse, tienden a ser motivadas por el aumento de posibilidades de satisfacer dicha necesidad.

Personas de diferentes empresas, puestos o países tienen distintas necesidades. En muchas ocasiones las necesidades se superponen: un buen sueldo, por ejemplo, satisfacer necesidades en las cinco categorías.

Herzberg (2000) refiere algunas condiciones del trabajo que actúan principalmente para causar insatisfacción en los empleados cuando no están presentes, pero su presencia no ejerce una fuerte motivación (factores de mantenimiento):

- Políticas y administración de la compañía.
- Supervisión técnica.

- Relaciones interpersonales con el superior.
- Relaciones interpersonales con los compañeros.
- Relaciones interpersonales con los subordinados.
- Sueldo.
- Seguridad en el trabajo.
- Vida personal.
- Condiciones de trabajo.
- Estatus.

Algunas condiciones de trabajo producen motivación, satisfacción y si no están presentes, no causan gran insatisfacción (factores de motivación):

- Logros.
- Reconocimiento.
- Progreso.
- El trabajo mismo.
- Posibilidad de crecimiento personal.
- Responsabilidad.

Lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción sino más bien la ausencia de satisfacción. Los factores de motivación de Herzberg se centran en el trabajo, mientras que los factores de mantenimiento son más bien periféricos al trabajo y están más relacionados con el ambiente externo del mismo.

Cuando los empleados tienen un nivel alto de motivación, toleran mejor la insatisfacción derivada de los factores de mantenimiento, pero no a la inversa. Existe mucha similitud entre los modelos de Maslow y Herzberg.

2.2.2.3 Cultura organizacional y rendimiento

Las organizaciones, según Thomas y Dutra (2002), a través de un trabajo de aprendizaje, elaboran una estructura social propia, de creencias y sobre todo de valores, que configura un marco ideológico de referencia con el que se enfrenta a la realidad y la evalúan. Existe una correlación pequeña entre rentabilidad y cultura fuerte. Para que la cultura pueda ser una ventaja competitiva, se deben cumplir dos condiciones:

- Debe ser adaptada a las competencias que el mercado impone.
- Debe ser suficientemente flexible y, así, poder evolucionar conforme a las exigencias del mercado.

2.2.2.4 Clima organizativo

Kurt (1993) introduce el término de clima como vínculo entre la persona y el ambiente. Definición de clima. Propiedad de la organización, conjunto de variables que la describen tal como es vista por sus miembros. Mediante la percepción de su clima de trabajo, los individuos interpretan la realidad organizacional que les rodea.

Frecuentemente, lo que los directivos creen que son las opiniones de sus empleados, y lo que realmente opinan, no siempre coincide.

Para Schein (1992, p.12), el clima “es sólo una de las manifestaciones superficiales de la cultura. El clima, en general, no es bueno ni malo, sino adecuado o no al proyecto estratégico de la empresa”.

El establecimiento de un clima organizativo adecuado es un proceso que persigue orientar los esfuerzos individuales de los empleados hacia acciones que son acordes con los objetivos de la organización. Los puntos establecen una relación significativa para el desarrollo y rentabilidad son:

El estilo de Dirección no es diferente entre empresas de mayor o menor crecimiento. Las empresas en crecimiento deben establecer una planificación que mantenga informado al personal acerca de los objetivos de la empresa.

- Integración organizativa. Obtención de objetivos grupales.
- Toma de decisiones. Información disponible y utilizada eficientemente en las decisiones.
- Orientación al desempeño. Retribución: competitiva externamente y equitativa internamente, claramente relacionada con el desempeño.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- a) **Actividad.** Cada uno de los elementos de los que se puede desglosar un proceso. Las actividades a su vez se pueden desglosar en tareas (Rey, 2005).
- b) **Diagrama de flujo.** Representación gráfica de las tareas que conforman un proceso (Cruelles, 2013).
- c) **Digitalización.** consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o imagen electrónica, mediante equipos especializados para ello, llamados escáneres (StarMedia Perú, 2015).

- d) Documentos.** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencias, acuerdos, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u bibliográfico (Ley Federal de Transparencia [México], 2002).
- e) Eficacia.** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (Chiavenato, 2012).
- f) Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (Chiavenato, 2012).
- g) Formato.** Documento preestablecido para consignar datos generados de una determinada actividad, el cual, una vez diligenciado correctamente se convierte en un registro (Universidad Pedagógica Nacional [Colombia], 2010).
- h) Instructivos.** Es un documento que describe detalladamente la forma cómo debe ejecutarse una actividad o tarea, para asegurar su realización (Universidad Pedagógica Nacional [Colombia], 2010).
- i) Registros.** Son documentos que presentan resultados obtenidos o que proporcionan evidencias de actividades desempeñadas (Bureau Veritas y Lex Nova, 2008).
- j) Diagrama Enriquecido.** Permite presentar la idea del proceso mediante la utilización de figuras, caricaturizado. Es representación gráfica de actividades desarrolladas e identificadas,

adicionalmente, de ser posible las distancias por recorrer y las frecuencias del recorrido (Díaz, 2011).

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre el mejoramiento de los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se ejecutan de manera inadecuada.
- b) La dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se realiza de manera ineficiente.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La presente investigación comprende dos variables:

- Variable X. Procesos administrativos.
- Variable Y. Dirección de personal.

Operacionalización de las variables de la investigación

| VARIABLE | INDICADOR |
|--|---|
| <p>Procesos Administrativos</p> <p>El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de valor que se entrega al personal - Grado de actividades del proceso - Percepción de la utilización de documentación en los procesos - Percepción de la sistematización institucional - Percepción de la aplicación de los procesos |
| <p>Dirección de Personal</p> <p>Dirección puede definirse como el proceso de trabajar con y a través de individuos y grupos, más otra serie de recursos, para alcanzar los objetivos organizativos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de Liderazgo y función directiva - Grado de motivación - Grado de satisfacción de las condiciones de trabajo - Percepción del rendimiento del personal - Percepción del clima organizacional |

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

3.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo aplicado porque busca contrastar los planteamientos teóricos con la realidad problemática relacionada a los procesos administrativos y la dirección de personal en brigadas de búsqueda, rescate y salvamento.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño es transversal porque la investigación está centrada en analizar el nivel de aplicación de los procesos administrativos y el grado de eficacia de la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento de la Base Aérea Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación presenta un nivel correlacional porque permite evaluar el grado de relación entre las dos variables de estudio: procesos administrativos y dirección de personal orientados a acciones de búsqueda, rescate y salvamento militar.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está conformada por 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. Se consideró, como muestra, el total de los elementos que conforman la población.

3.5 INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos dirigido a los 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, que conforman la muestra de estudio.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

En cuanto al procesamiento y la presentación de datos se consideró lo siguiente:

- Tablas de frecuencias, cuadros y gráficos estadísticos.
- Procesamiento a través del programa SPSS v.21.
- Descripción estadística de datos.
- Principales medidas descriptivas.
- Prueba estadística de Correlación de Spearman para el contraste de la hipótesis general.
- Moda estadística para el contraste de las hipótesis específicas.

El contraste de las hipótesis se realizó estadísticamente, posteriormente, se plantearon las conclusiones y se formularon las sugerencias de la investigación.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la tabla 1, se presentan los resultados por ítem del cuestionario aplicado a los 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, considerando la escala ordinal siguiente:

| | | |
|---------------|--------------------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 |
| En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo |

Tabla 1. Resultados recolectados de la aplicación de la encuesta a los efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| ÍTEMS | | 1 | 2 | 3 |
|--|----------|-------|-------|-------|
| 1. El producto que entrega al cliente interno y externo cumple las expectativas. | <i>f</i> | 20 | 56 | 24 |
| | % | 20,0% | 56,0% | 24,0% |
| 2. Existe capacidad de reacción en tiempo determinado al uso de los servicios. | <i>f</i> | 38 | 38 | 24 |
| | % | 38,0% | 38,0% | 24,0% |
| 3. Los procesos y los trámites en la institución están diseñados para ejecutarse en el menor tiempo posible. | <i>f</i> | 22 | 60 | 18 |
| | % | 22,0% | 60,0% | 18,0% |
| 4. Los procesos institucionales están debidamente establecidos. | <i>f</i> | 20 | 66 | 14 |
| | % | 20,0% | 66,0% | 14,0% |
| 5. Los manuales y protocolos facilitan la comprensión y ejecución de las actividades y procesos de la institución. | <i>f</i> | 32 | 54 | 14 |
| | % | 32,0% | 54,0% | 14,0% |
| 6. El proceso permite la uniformidad de actividades y acciones tácticas del personal operativo. | <i>f</i> | 24 | 54 | 22 |
| | % | 24,0% | 54,0% | 22,0% |

| ÍTEMS | | 1 | 2 | 3 |
|---|----------|-------|-------|-------|
| 7. Se utilizan sistemas actualizados y eficientes para el desarrollo de los procesos en la institución. | <i>f</i> | 30 | 60 | 10 |
| | % | 30,0% | 60,0% | 10,0% |
| 8. Se realizan seguimientos, evaluaciones, auditorías y renovaciones continuas de los procesos institucionales. | <i>f</i> | 38 | 56 | 6 |
| | % | 38,0% | 56,0% | 6,0% |
| 9. La Base Aérea de Tacna, cuenta con personal capacitado para la planificación, control y aplicación de los procesos. | <i>f</i> | 30 | 58 | 12 |
| | % | 30,0% | 58,0% | 12,0% |
| 10. Los procesos institucionales son ejecutados de manera eficiente. | <i>f</i> | 34 | 52 | 14 |
| | % | 34,0% | 52,0% | 14,0% |
| 11. La Base Aérea de Tacna mantiene un liderazgo con el equipo en organización, comunicación y procedimientos. | <i>f</i> | 24 | 56 | 20 |
| | % | 24,0% | 56,0% | 20,0% |
| 12. Existe en la institución suficientes líderes. | <i>f</i> | 34 | 56 | 10 |
| | % | 34,0% | 56,0% | 10,0% |
| 13. El personal percibe incentivos adicionales y reconocimientos por su labor sobresaliente. | <i>f</i> | 28 | 60 | 12 |
| | % | 28,0% | 60,0% | 12,0% |
| 14. El personal es motivado para tener un compromiso sólido con la institución. | <i>f</i> | 36 | 44 | 20 |
| | % | 36,0% | 44,0% | 20,0% |
| 15. Cubren sus necesidades de autorrealización, seguridad física y estabilidad. | <i>f</i> | 28 | 56 | 16 |
| | % | 28,0% | 56,0% | 16,0% |
| 16. Tiene a su disposición los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones administrativas. | <i>f</i> | 4 | 80 | 16 |
| | % | 4,0% | 80,0% | 16,0% |
| 17. Considera adecuado el rendimiento de sus compañeros de trabajo respecto al cumplimiento de sus funciones administrativas. | <i>f</i> | 12 | 74 | 14 |
| | % | 12,0% | 74,0% | 14,0% |
| 18. Se realizan evaluaciones periódicas sobre el rendimiento del personal. | <i>f</i> | 36 | 42 | 22 |
| | % | 36,0% | 42,0% | 22,0% |
| 19. En la Base Aérea de Tacna, se vive un ambiente de paz, armonía y compañerismo. | <i>f</i> | 22 | 70 | 8 |
| | % | 22,0% | 70,0% | 8,0% |

| ÍTEMS | | 1 | 2 | 3 |
|---|----------|-------|-------|-------|
| 20. La cantidad de conflictos internos entre el personal es mínima y no representa un problema para la institución. | <i>f</i> | 30 | 54 | 16 |
| | % | 30,0% | 54,0% | 16,0% |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Posteriormente, los resultados obtenidos por cada ítem fueron distribuidos según los indicadores de la investigación, los cuales se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Distribución de los ítems del cuestionario según los indicadores de la investigación.

| Indicador | Ítems |
|---|--------|
| 1. Grado de valor que se entrega al personal. | 1, 2 |
| 2. Grado de actividades del proceso. | 3, 4 |
| 3. Percepción de la utilización de documentación de procesos. | 5, 6 |
| 4. Percepción de la sistematización institucional. | 7, 8 |
| 5. Percepción de la aplicación de los procesos. | 9, 10 |
| 6. Grado de liderazgo y función directiva. | 11, 12 |
| 7. Grado de motivación. | 13, 14 |
| 8. Grado de satisfacción de las condiciones de trabajo. | 15, 16 |
| 9. Percepción del rendimiento. | 17, 18 |
| 10. Percepción del clima organizativo. | 19, 20 |

Fuente: Encuestas de la Investigación.

Indicador 1. Grado de valor que se entrega al personal (1, 2)

Tabla 3. Resultados respecto al grado de valor que se entrega al personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 24 | 24,0% | 24,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 47 | 47,0% | 71,0% |
| En desacuerdo | 29 | 29,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

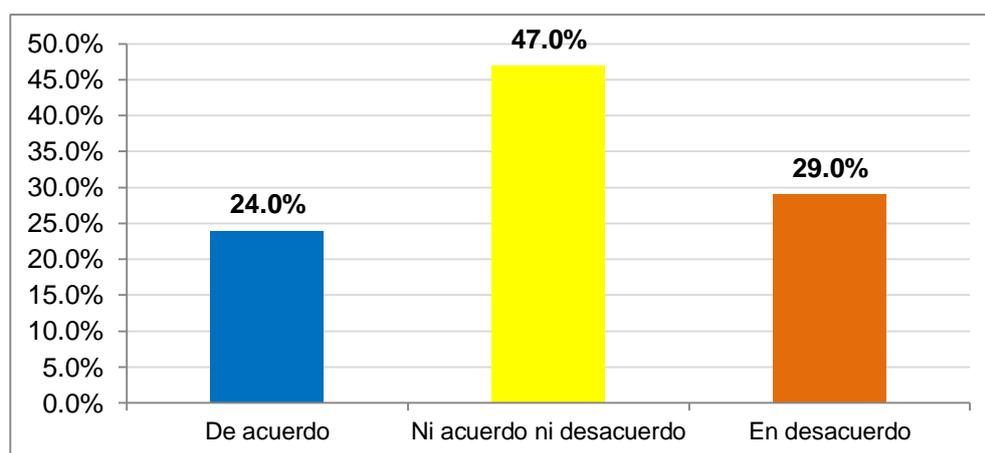


Gráfico 1. Resultados respecto al grado de valor que se entrega al personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 3 y gráfico 1 que un 47,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con la propuesta de valor que recibieron, mientras que un 29,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 24,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 2. Grado de actividades del proceso (3, 4)

Tabla 4. Resultados respecto al grado de actividades del proceso administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 16 | 16,0% | 16,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 63 | 63,0% | 79,0% |
| En desacuerdo | 21 | 21,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

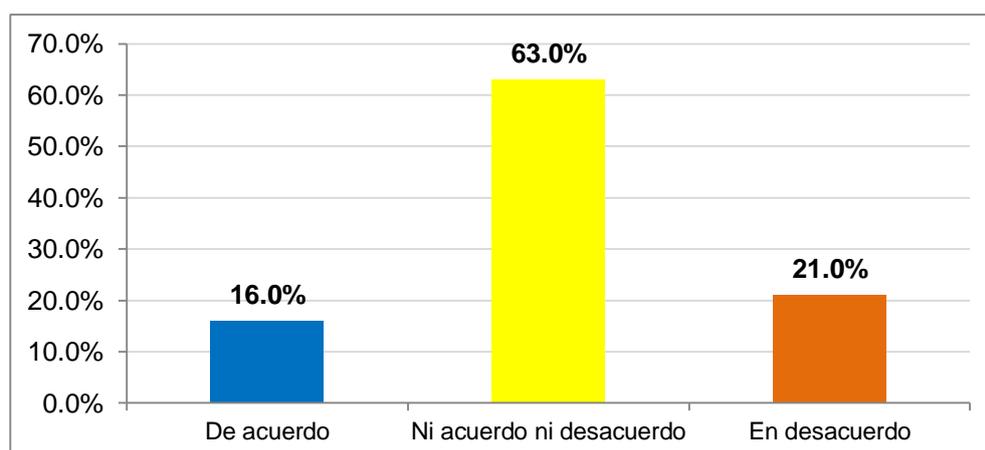


Gráfico 2. Resultados respecto al grado de actividades del proceso administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 4 y gráfico 2 que un 63,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el grado de actividades del proceso administrativo, mientras que un 21,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 16,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 3. Percepción de la utilización de documentación en los procesos (5, 6)

Tabla 5. Resultados respecto a la utilización de documentación en los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 18 | 18,0% | 18,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 54 | 54,0% | 72,0% |
| En desacuerdo | 28 | 28,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

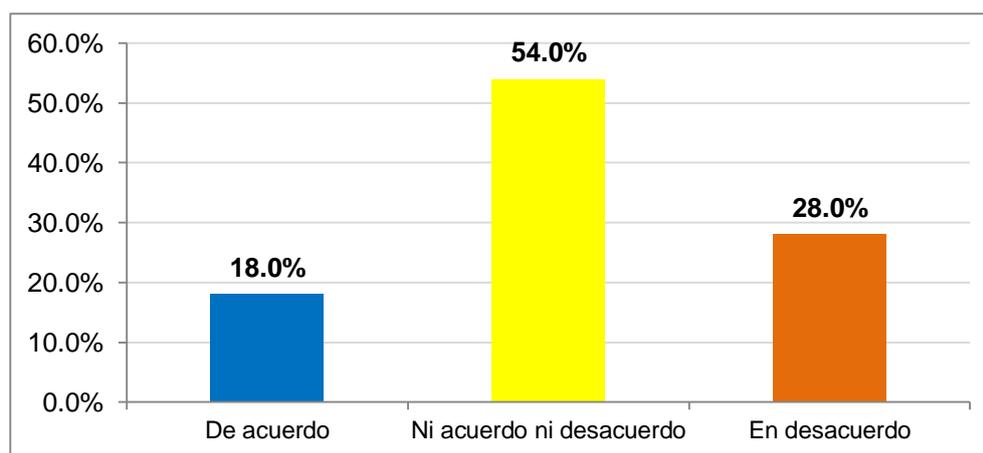


Gráfico 3. Resultados respecto a la utilización de documentación en los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 5 y gráfico 3 que un 54,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con la utilización de documentación en los procesos, mientras que un 28,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 18,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 4. Percepción de la sistematización institucional (7, 8)

Tabla 6. Resultados respecto a la sistematización institucional de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 8 | 8,0% | 8,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 58 | 58,0% | 64,0% |
| En desacuerdo | 34 | 34,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

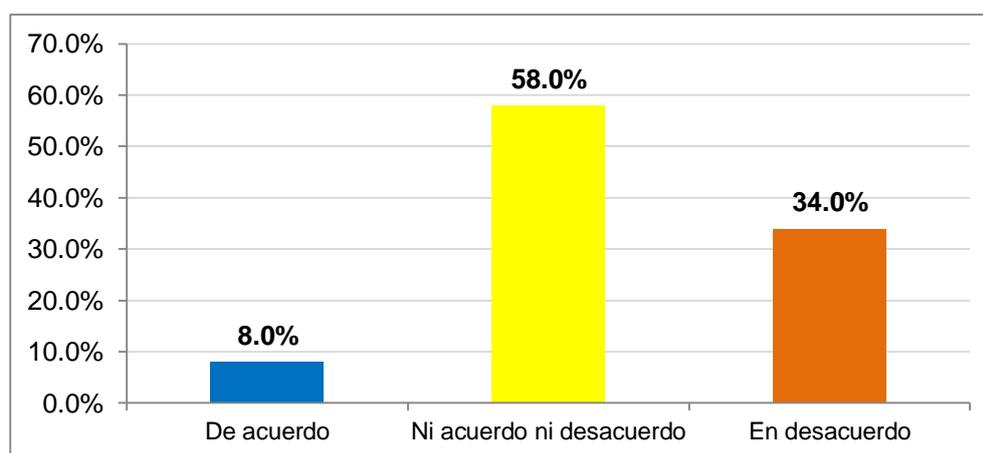


Gráfico 4. Resultados respecto a la sistematización institucional de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 6 y gráfico 4 que un 58,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con la sistematización institucional, mientras que un 34,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 8,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 5. Percepción de la aplicación de los procesos (9, 10)

Tabla 7. Resultados respecto a la aplicación de los procesos en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 13 | 13,0% | 13,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 55 | 55,0% | 68,0% |
| En desacuerdo | 32 | 32,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

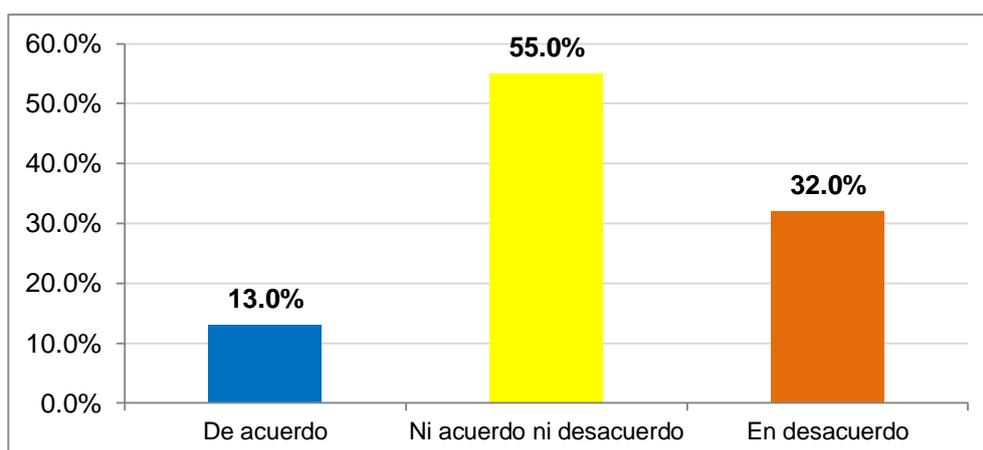


Gráfico 5. Resultados respecto a la aplicación de los procesos en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 7 y gráfico 5 que un 55,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con la aplicación de los procesos, mientras que un 32,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 13,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 6. Grado de liderazgo y función directiva (11, 12)

Tabla 8. Resultados respecto al grado de liderazgo y función directiva en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 15 | 15,0% | 15,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 56 | 56,0% | 71,0% |
| En desacuerdo | 29 | 29,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

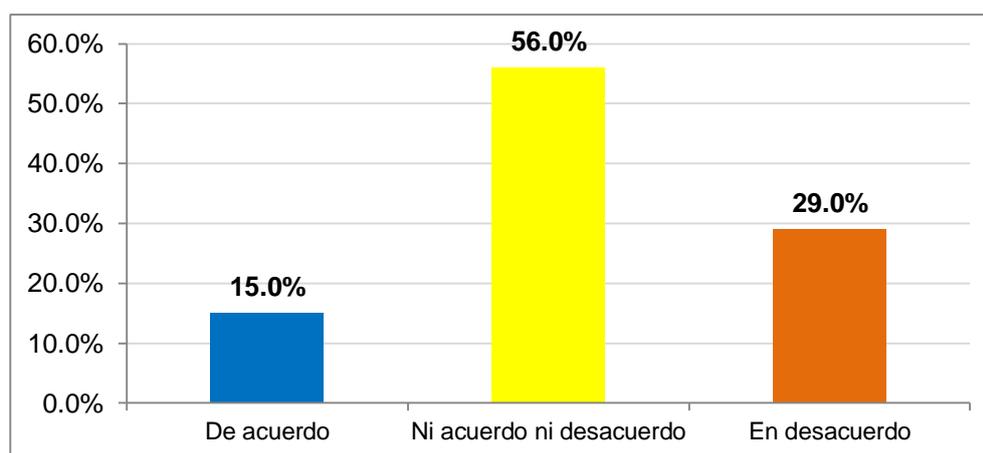


Gráfico 6. Resultados respecto al grado de liderazgo y función directiva en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 8 y gráfico 6 que un 56,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el grado de liderazgo y función directiva, mientras que un 29,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 15,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 7. Grado de motivación (13, 14)

Tabla 9. Resultados respecto al grado de motivación en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 16 | 16,0% | 16,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 52 | 52,0% | 68,0% |
| En desacuerdo | 32 | 32,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

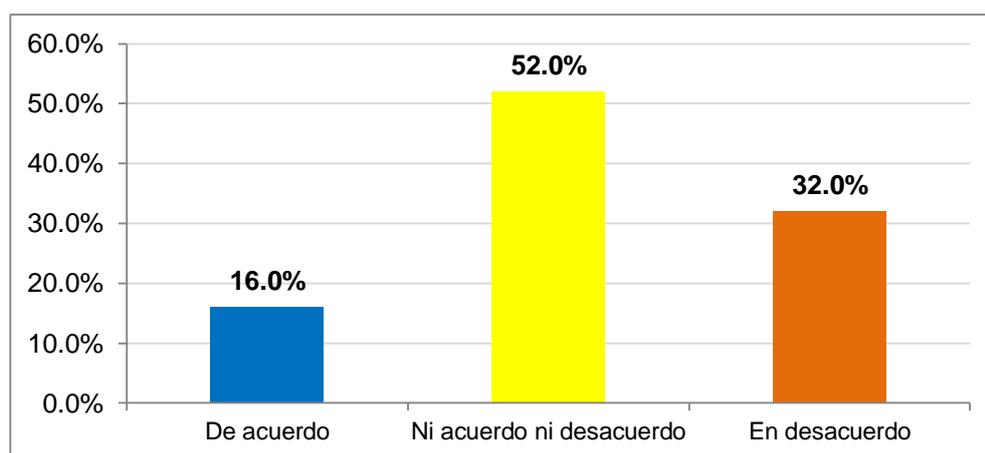


Gráfico 7. Resultados respecto al grado de motivación en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 9 y gráfico 7 que un 52,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el grado de motivación, mientras que un 32,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 16,0% estuvieron de acuerdo.

**Indicador 8. Grado de satisfacción con las condiciones de trabajo
(15, 16)**

Tabla 10. Resultados respecto al grado de satisfacción de las condiciones de trabajo en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 16 | 16,0% | 16,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 68 | 68,0% | 84,0% |
| En desacuerdo | 16 | 16,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

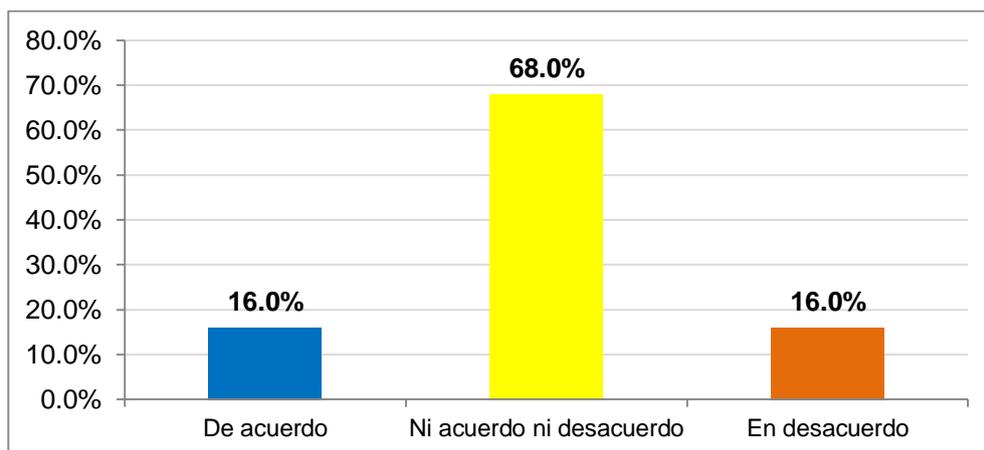


Gráfico 8. Resultados respecto al grado de satisfacción de las condiciones de trabajo en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 10 y gráfico 8 que un 68,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el grado de satisfacción de las condiciones de trabajo, mientras que un 16,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 16,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 9. Percepción del rendimiento del personal (17, 18)

Tabla 11. Resultados respecto al rendimiento del personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 18 | 18,0% | 18,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 58 | 58,0% | 76,0% |
| En desacuerdo | 24 | 24,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

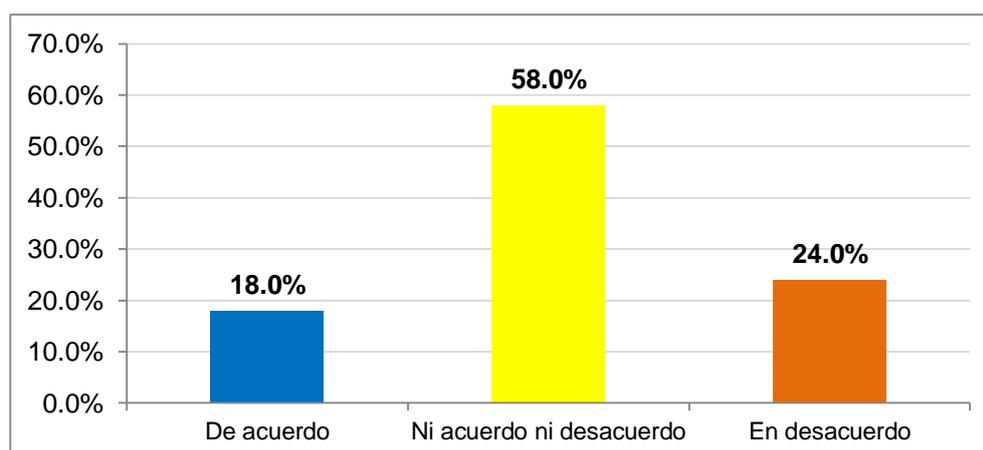


Gráfico 9. Resultados respecto al rendimiento del personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 11 y gráfico 9 que un 58,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el rendimiento de los efectivos, mientras que un 24,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 18,0% estuvieron de acuerdo.

Indicador 10. Percepción del clima organizacional (19, 20)

Tabla 12. Resultados respecto al clima organizacional en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|---------------|----------------------|
| De acuerdo | 12 | 12,0% | 12,0% |
| Ni acuerdo ni desacuerdo | 62 | 62,0% | 74,0% |
| En desacuerdo | 26 | 26,0% | 100,0% |
| Total | 100 | 100,0% | |

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

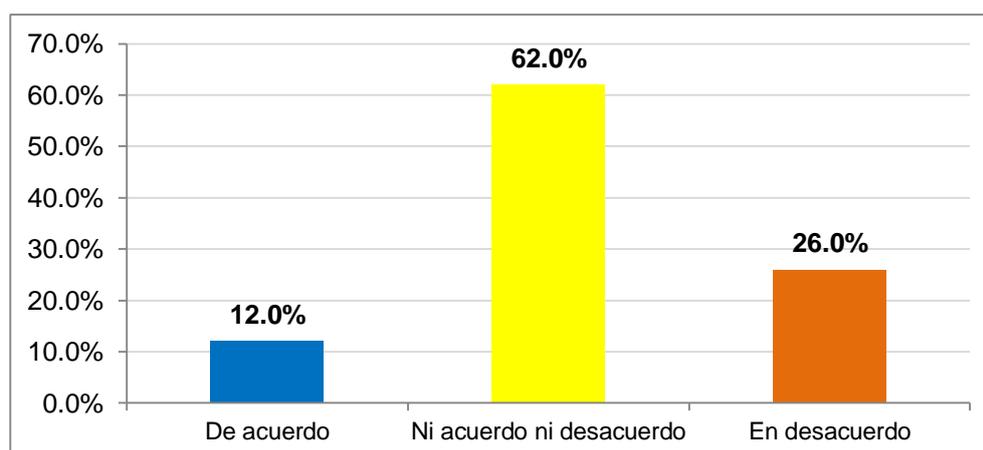


Gráfico 10. Resultados respecto al clima organizacional en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Encuesta aplicada a 100 efectivos del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Elaboración: propia.

Se puede observar en la tabla 12 y gráfico 10 que un 62,0% del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con el clima organizacional, mientras que un 26,0% afirmó estar en desacuerdo, y un 12,0% estuvieron de acuerdo.

4.2 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

5.1.1 DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H₀: El mejoramiento de los procesos administrativos no se relaciona con la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

H_G: El mejoramiento de los procesos administrativos se relaciona con la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Para el contraste de la hipótesis general, se utilizó la prueba estadística de Correlación de Spearman, considerando el nivel de significación en 0,05. Los datos fueron ingresados en el programa SPSS v.21, cuyos resultados se reflejan en la tabla 13.

Tabla 13. Correlación de Spearman entre los procesos administrativos y la dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| | | X: Procesos administrativos | Y: Dirección de personal |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| X: Procesos administrativos | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,365* |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 100 | 100 |
| Y: Dirección de personal | Coefficiente de correlación | 0,365 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS v.21.

Elaboración: propia.

Según la tabla 13 y la hipótesis general, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,365 con un nivel de significancia menor a 0,01 entre los procesos administrativos y la dirección de personal, demuestra que existe una correlación media¹ y muy significativa² entre ambas variables.

Por tanto, la hipótesis general se prueba y se rechaza la H_0 , concluyendo que existe relación positiva media y muy significativa entre los procesos administrativos y la dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

5.1.2 DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA “A”

H_1 : Los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se ejecutan de manera inadecuada.

Se agrupó los resultados correspondientes a la variable “X”, a través del método estadístico de distribución por intervalos, como se observa a continuación:

| | |
|---------------------------|-----------|
| Inadecuado | [10 – 16] |
| Ni adecuado ni inadecuado | [17 – 23] |
| Adecuado | [24 – 30] |

Tabla 14. Resultados agrupados según los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| Respuesta | <i>f</i> | % |
|---------------------------|----------|-------|
| Adecuado | 20 | 20,0% |
| Ni adecuado ni inadecuado | 36 | 36,0% |
| Inadecuado | 44 | 44,0% |

¹ Intervalos en la correlación de Spearman: 0 (nula); 0,01 a 0,33 (baja); 0,34 a 0,66 (media); 0,67 a 0,99 (alta); 1,00 (perfecta).

² Niveles de significación: 0,000 a 0,010 (muy significativa); 0,011 a 0,050 (significativa); 0,051 a más (poco significativa).

| | | |
|--------------|------------|---------------|
| Total | 100 | 100,0% |
|--------------|------------|---------------|

Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS v.21.
Elaboración: propia.

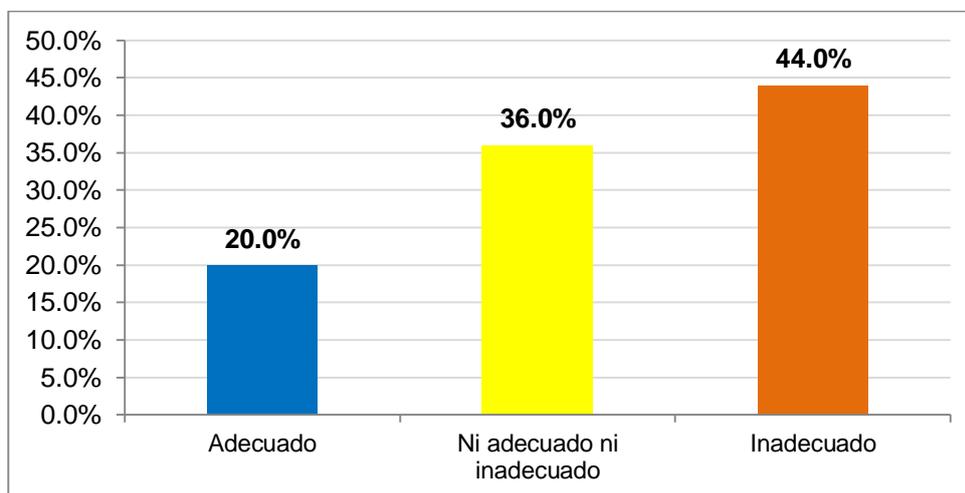


Gráfico 11. Resultados agrupados según los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS v.21.
Elaboración: propia.

Según la tabla 14 y gráfico 11, el 44,0%, del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú afirmó que los procesos administrativos se ejecutan de manera inadecuada; el 36,0%, ni adecuada ni inadecuada; y, el 20,0%, adecuada.

Por tanto, se comprueba la hipótesis específica “a”, concluyendo que los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú se ejecutan en un 44,0% de manera inadecuada; un 36,0% de modo regular; y, 20,0% adecuadamente.

5.1.3 DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA “A”

H₂: La dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se realiza de manera ineficiente.

Se agrupó los resultados correspondientes a la variable “Y”, a través del método estadístico de distribución por intervalos, como se observa a continuación:

| | |
|-----------------------------|-----------|
| Ineficiente | [10 – 16] |
| Ni eficiente ni ineficiente | [17 – 23] |
| Eficiente | [24 – 30] |

Tabla 15. Resultados agrupados según la dirección de personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

| Respuesta | <i>f</i> | % |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Eficiente | 20 | 20,0% |
| Ni eficiente ni ineficiente | 56 | 56,0% |
| Ineficiente | 24 | 24,0% |
| Total | 100 | 100,0% |

Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS v.21.

Elaboración: propia.

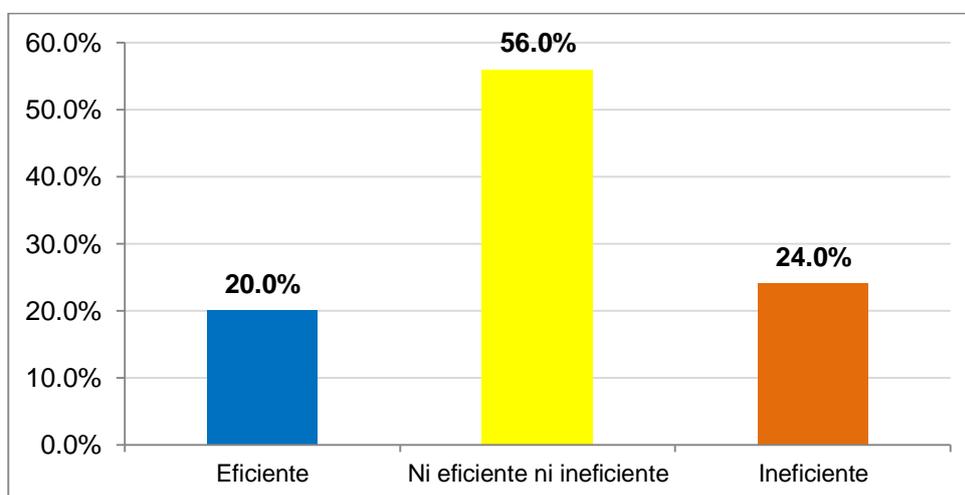


Gráfico 12. Resultados agrupados según la dirección de personal en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Fuente: Resultados procesados en el programa estadístico SPSS v.21.

Elaboración: propia.

Según la tabla 15 y gráfico 12, el 56,0%, del personal administrativo de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú afirmó que la dirección

de personal no se realiza de manera eficiente ni ineficiente; el 24,0%, ineficiente; y, el 20,0%, eficiente.

Por tanto, no se comprueba la hipótesis específica “b”, concluyendo que la dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú se realiza en un 56,0% de manera regular; un 24,0% de modo ineficiente; y, 20,0% eficiente.

CONCLUSIONES

1. Existe relación, positiva media y muy significativa, entre los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, según la percepción de los miembros del cuerpo castrense de la Institución; estos procesos fueron calificados como inadecuados que afectan la gestión de los recursos humanos, los cuales fueron calificados como regular.
2. Los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú se ejecutan de manera inadecuada, según su personal militar; debido a deficiencias en el valor que se entrega al personal, las actividades del proceso, la carente utilización de documentación y la deficiente sistematización institucional y aplicación de los procesos.
3. La dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú se realiza de manera regular; debido al liderazgo en la función directiva, el bajo grado de motivación y satisfacción de las condiciones de trabajo, el rendimiento regular de las funciones y el inadecuado clima organizacional en la Institución.

SUGERENCIAS

1. Implementar procesos administrativos relacionados a labores de búsqueda, rescate y salvamento, en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, para facilitar la ayuda a poblaciones vulnerables a los desastres de la naturaleza y acciones del hombre que atentan, consciente e inconscientemente, contra el bienestar social.
2. Diseñar manuales y protocolos con información actualizada sobre técnicas y procedimientos de búsqueda, rescate y salvamento para conocimiento y guía del ejercicio del personal militar.
3. Planificar y efectuar simulacros en búsqueda, rescate y salvamento en situaciones de emergencia natural y provocados por el hombre, para desarrollar las capacidades físicas y técnicas del personal militar.
4. Capacitar y complementar conocimientos al personal directivo sobre búsqueda, rescate y salvamento en situaciones de emergencia natural y provocados por el hombre, lo cual, fortalecerá el compromiso de seguridad y defensa a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almiñana, J. y García, J. (1999). *Función Directiva: un modelo de formación*. Valencia: Fondo Conselleria de Cultura i Educació.
- Ayala, S. (2006). *El proceso administrativo y sus funciones básicas*. Gestipolis. Recuperado de <http://www.gestipolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>
- Azuaje, D. (s.f.). Subproyecto: Organización y Sistemas. *Slideshare*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/4lv4r3z/sistematizacion-2>
- Borja, H. (2005). *La ineficacia de las medidas de apremio decretadas por el órgano jurisdiccional* (Tesis). Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledi/borja_s_h/capitulo5.pdf
- Bureau Veritas y Lex Nova (2008). *Manual para la formación en Medio Ambiente*. España: Ed. Lex Nova.
- Cárcel, C. (2011). *La documentación administrativa en archivos administrativos y a la e-Administration en la CV. Estudio de un caso* (Tesis). Universitat Politècnica de València.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición). México: McGraw Hill.
- Constela, V. (2012). *Diseño de un plan de negocios para una empresa proveedora de energía eléctrica solar fotovoltaica* (Tesis). Universidad de Chile.
- Corvalán, O. y Hawes, G. (s.f.). Aplicación del enfoque de competencias en la construcción curricular de la Universidad de Talca, Chile. *Revista Iberoamericana*.
Recuperado de <http://rieoei.org/deloslectores/1463Corvalan.pdf>

- Cosenza, G. (2010). La motivación. *Blogspot*. Recuperado de <http://psicosenza.blogspot.pe/2010/07/la-motivacion.html>
- Cruelles, J. (2013). *Productividad en las tareas administrativas: ¿Por qué nunca nos da tiempo?* España: Zadecon y Marcombo S.A.
- Cuberiro, J. (2004). *Mentoring. Estrategia de Recursos Humanos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. Nueva York: Academy of Management Editorial.
- Culqui, E. (2013). *El control previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú* (Tesis). Universidad San Martín de Porres.
- Díaz, G. (2011). *Diseño y mejoramiento de procesos para la selección de pilotos de rescate de combate en a la rotativa de la fuerza aérea ecuatoriana en base a un perfil por competencias* (Tesis). Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador.
- Gonzales, V. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 1(22): 45-53.
- Herzberg, F. (2000). *Teoría del enriquecimiento laboral y la Teoría de los dos factores, también conocida como la Teoría de la motivación e higiene*. Recuperado de www.eumed.net/libros-gratis/2006a/prd/6c.htm.
- Jaramillo, A. y López, S. (2012). *Propuesta de mejoramiento de procesos productivos para empresas metalmecánicas. Caso: Productos Confort S.A.* (Tesis). Escuela de Ingeniería de Antioquía (Colombia).

Kurt, L. (1993). *Teoría de campo en las ciencias sociales*. España: Editorial UNED.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (2002). *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_mex_sc_anex28.pdf

Ludeña, A. (2010). *Propuesta de rediseño de los procesos de Administración de Servicios Internos de Banco Solidario S.A.* (Tesis). Universidad Andina Simón Bolívar.

Maslow, A. (1943). Teorías Jerarquías de las Necesidades de Maslow planteado en su libro *Motivation and Personality*.

Mayo, E. (1949). *Teoría de las relaciones humanas*. España: Editorial Ariel S. A.

McClelland, D. (1973). *Ttesting for Competence rather than for intelligence*. Estados Unidos: Universidad de Harvard. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=849745267>

Navarro, I. (2005). *Diseño, desarrollo y validación de una herramienta de formación "online" para la aplicación de Metodología Lean. Manufacturing y Value Stream Mapping, en pymes*

Ohio State University (1940). *Teorías conductuales del liderazgo*. Recuperado de <http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico6/6Psico%2008.pdf>

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation*. Estados Unidos: Editorial John Wiley & Sons.

Pallotti, I. (26 mayo 2009). Sistematización para mejorar los procesos empresariales. *Gestiopolis*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/sistematizacion-procesos-empresariales/>

Rey, D. (16 febrero 2005). Gestión por procesos y modelado de procesos. *Gestiopolis*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>

Schein, E. (1992). *Organizational Culture and Leadership*.

StarMedia Perú (2015). ¿Qué es la digitalización? Recuperado de <http://tecnologia.starmedia.com/especificaciones/que-digitalizacion.html>

Thomas, R. y Dutra, A. (2002). *Geeks and Geezers*. Estados Unidos: Harvard Business.

Universidad de Jaén (2007). Informe de autoevaluación servicio de archivo general de la Universidad de Jaén. Recuperado de <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/AUTOINFORME00.pdf>

Universidad Pedagógica Nacional (2010). *Instructivo. Elaboración de Documentos*. Colombia. Recuperado de http://www.pedagogica.edu.co/proyectos/admin/odp/docs/generales/odp_2465.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA DIRECCION DE PERSONAL EN ACCIONES DE BUSQUEDA, RESCATE Y SALVAMENTO EN LA BASE AEREA DE TACNA DE LA FUERZA AEREA DEL PERU
AUTOR: Bach. MARIO HERBERT FERNANDEZ VÁSQUEZ

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES |
|--|--|---|---|---|
| Problema general: | Objetivo general | Hipótesis general | | |
| ¿Existe relación entre el mejoramiento de procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú? | Analizar la relación entre el mejoramiento de procesos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, para su implementación y contribución en situaciones de emergencia por desastres naturales y acciones humanitarias. | Existe relación entre el mejoramiento de los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento en la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú. | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicos | | |
| a) ¿De qué manera la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, ejecuta sus procesos administrativos? | a) Describir de qué manera la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, ejecuta sus procesos administrativos, para facilitar programas de conocimientos y técnicas de salvamento y rescate. | a) Los procesos administrativos de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se ejecutan de manera inadecuada. | Variable X Procesos administrativos | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de valor que se entrega al personal - Grado de actividades del proceso - Percepción de la utilización de documentación en los procesos - Percepción de la sistematización institucional - Percepción de la aplicación de los procesos |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| b) ¿Cómo realiza, la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, la Dirección de su personal? | b) Precisar cómo realiza, la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, la dirección de su personal, para optimizar los procesos y trámites frente a una emergencia. | b) La dirección de personal de la Base Aérea de Tacna de la Fuerza Aérea del Perú, se realiza de manera ineficiente. | Variable Y Dirección de personal | <ul style="list-style-type: none"> - Grado de Liderazgo y función directiva - Grado de motivación - Grado de satisfacción de las condiciones de trabajo - Percepción del rendimiento del personal - Percepción del clima organizacional |
|--|--|--|--|--|

| MÉTODO Y DISEÑO | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | |
|--------------------------------|---------------|---------------------|---|--------------------------------|---|
| Tipo de investigación | Aplicada | Universo | 100 efectivos de personal administrativo de la Fuerza Aérea del Perú, sede Tacna. | Técnica | Encuesta |
| Diseño de investigación | Observacional | Muestra | 100 efectivos de personal administrativo de la Fuerza Aérea del Perú, sede Tacna. | Instrumento | Cuestionario |
| | | | | Tratamiento estadístico | Correlación de Spearman Moda estadística |

ANEXO 2. CUESTIONARIO

Estimado Sr./Sra./Srta.:

Se ha elaborado el presente Cuestionario en beneficio del mejoramiento de los procesos administrativos y la dirección de personal en acciones de búsqueda, rescate y salvamento de la Base Aérea Tacna de la Fuerza Aérea del Perú.

Instrucciones:

Le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo al presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere Ud. conveniente según esta escala de calificación:

| 1 | 2 | 3 |
|---------------|--------------------------------|------------|
| En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo |

Cuestionario:

| CUESTIONARIO | CALIFICACIÓN | | |
|--|--------------|---|---|
| 1. El servicio que se entrega al cliente interno y externo cumple las expectativas. | 1 | 2 | 3 |
| 2. Existe capacidad de reacción en tiempo determinado al uso de los servicios. | 1 | 2 | 3 |
| 3. Los procesos y los trámites en la institución están diseñados para ejecutarse en el menor tiempo posible. | 1 | 2 | 3 |
| 4. Los procesos institucionales están debidamente establecidos. | 1 | 2 | 3 |
| 5. Los manuales y protocolos facilitan la comprensión y ejecución de las actividades y procesos de la institución. | 1 | 2 | 3 |
| 6. El proceso permite la uniformidad de actividades y acciones tácticas del personal operativo. | 1 | 2 | 3 |
| 7. Se utilizan sistemas actualizados y eficientes para el desarrollo de los procesos en la institución. | 1 | 2 | 3 |
| 8. Se realizan seguimientos, evaluaciones, auditorias y renovaciones continuas de los procesos institucionales. | 1 | 2 | 3 |
| 9. La Base Aérea de Tacna, cuenta con personal capacitado para la planificación, control y aplicación de los procesos. | 1 | 2 | 3 |
| 10. Los procesos institucionales son ejecutados de manera eficiente. | 1 | 2 | 3 |
| 11. La Base Aérea de Tacna mantiene un liderazgo con el equipo en organización, comunicación y procedimientos. | 1 | 2 | 3 |
| 12. Existe en la institución suficientes líderes. | 1 | 2 | 3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13. El personal percibe incentivos adicionales y reconocimientos por su labor sobresaliente. | 1 | 2 | 3 |
| 14. El personal es motivado para tener un compromiso sólido con la institución. | 1 | 2 | 3 |
| 15. Cubren sus necesidades de autorrealización, seguridad física y estabilidad. | 1 | 2 | 3 |
| 16. Tiene a su disposición los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones administrativas. | 1 | 2 | 3 |
| 17. Considera adecuado el rendimiento de sus compañeros de trabajo respecto al cumplimiento de sus funciones administrativas. | 1 | 2 | 3 |
| 18. Se realizan evaluaciones periódicas sobre el rendimiento del personal. | 1 | 2 | 3 |
| 19. En la Base Aérea de Tacna, se vive un ambiente de paz, armonía y compañerismo. | 1 | 2 | 3 |
| 20. La cantidad de conflictos internos entre el personal es mínima y no representa un problema para la institución. | 1 | 2 | 3 |