



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

Tesis

Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela
Nacional de Formación Profesional Policial, Lima - 2023

Para optar el grado académico de
Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad

Presentado Por:

Autor: Roberto Alfredo López Fernández

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1259-139X>

Asesor: Dr. Cuba Carbajal, Nestor

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751>

Línea de Investigación General
Sociedad y transformación digital

Lima – Perú

2023

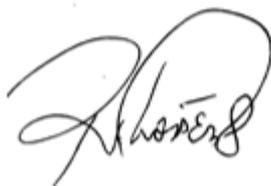
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Roberto Alfredo López Fernández, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico “Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, Lima - 2023” Asesorado por el docente: Dr. Nestor Cuba Carbajal Con DNI 40029894 Con oid:14912:345554684 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis)% verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 Carlos Arturo Jiménez Medina
 DNI: ...10610044.....



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 Nestor Cuba Carbajal
 DNI: ...40029894.....

Dedicatoria

A Dios por guiarme en el transcurso de la vida.

A mi hijo mayor Franco, a mis padres y a mi sobrina y ahijada Claudia, quienes, desde el cielo, me dieron todas las fuerzas necesarias para continuar y culminar esta tesis con éxito.

A mi esposa y mis hijos Arturo y Sandra, quienes, en silencio, me brindaron todo su apoyo incondicional en los estudios de maestría y en el desarrollo de la tesis.

Agradecimiento

Vayan mis sinceros agradecimientos a las autoridades y docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, por brindarme la oportunidad de seguir creciendo en conocimientos y experiencias en la vida.

A la comunidad de estudiantes de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener y especialmente a mis compañeros de clase, con quienes compartí nuevas experiencias y con quienes empecé nuevas y valderas amistades.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Teoría o enfoque científico de la gestión administrativa	29
2.2.2. Gestión institucional	33
2.2.3. Teoría de la calidad de atención al docente	38

2.2.4.	Calidad de atención al docente	40
2.3.	Formulación de hipótesis	46
2.3.1.	Hipótesis general	46
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		48
3.1.	Método de investigación	48
3.2.	Enfoque investigativo	48
3.3.	Tipo de investigación.....	48
3.4.	Población, muestra y muestreo	49
3.4.1.	Muestra	50
3.5.	Variables y operacionalización.....	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.6.1.	Técnica	52
3.6.2.	Descripción	53
3.6.3.	Validación.....	53
3.6.4.	Confiabilidad.....	55
3.7.	Procesamiento y análisis de datos.....	56
3.8.	Aspectos éticos.....	57
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		59
4.1.	Resultados.....	59
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	59
4.1.2.	Estadística inferencial	68
4.1.3.	Discusión de resultados.....	74
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		79
5.1.	Conclusiones	79

5.2. Recomendaciones	82
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	91
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Instrumentos	94
Anexo 3: Validez del instrumento.....	97
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	117
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	121
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	122
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	124
Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin	126

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad del cuestionario de Gestión institucional.....	55
Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario Calidad de Atención al Docente.....	56
Tabla 3. Estadística descriptiva de la dimensión Planificación.....	60
Tabla 4. Estadística descriptiva dimensión: Organización	61
Tabla 5. Estadística descriptiva dimensión: Dirección.....	62
Tabla 6. Estadística descriptiva de dimensión: Control.....	63
Tabla 7. Estadística descriptiva dimensión: Elementos tangibles	64
Tabla 8. Estadística descriptiva dimensión: Seguridad	65
Tabla 9. Estadística descriptiva dimensión: Capacidad de respuesta	66
Tabla 10. Estadística descriptiva dimensión: Empatía	67
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	68
Tabla 12. Correlación de la hipótesis principal.....	69
Tabla 13. Correlación de la primera hipótesis específica	70
Tabla 14. Correlación de la segunda hipótesis específica.....	71
Tabla 15. Correlación de la tercera hipótesis específica.....	72
Tabla 16. Correlación de la cuarta hipótesis específica.....	73

Resumen

La presente investigación se enfoca en la necesidad de estimar las deficiencias identificadas en la atención de las necesidades y derechos de los docentes que trabajan en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, durante el 2023, con el fin de atender y mejorar áreas específicas para garantizar un entorno educativo eficiente, profesional y respetuoso. De manera que en este estudio se tuvo como principal objetivo analizar el grado de significancia, el nivel y tipo de relación que existe entre la gestión institucional y de la calidad de atención al docente.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, el método hipotético-deductivo y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo constituida con los docentes y se aplicaron dos cuestionarios debidamente validados y confiabilizados.

Entre los principales resultados se determinó que, los docentes en su mayoría sienten que no cuentan con instalaciones ni equipamientos adecuados, además, sus necesidades académicas no son atendidas, aunque son conocidas por los gestores.

Llegando a la conclusión que existe relación significativa, positiva y de buen nivel entre la gestión institucional y la calidad de atención al docente, en este sentido, se evidencia que en diversos aspectos de la planificación, organización, dirección y control en la gestión no están contribuyendo con la experiencia y el bienestar del personal docente.

Palabras claves: Gestión institucional, calidad de atención, satisfacción del colaborador, clima organizacional, docente.

Abstract

This research focuses on the need to estimate the deficiencies identified in addressing the needs and rights of teachers who work at the National Police Professional Training School, during 2023, in order to address and improve specific areas to guarantee an efficient, professional and respectful educational environment. So, the main objective of this study was to analyze the degree of significance, the level and type of relationship that exists between institutional management and the quality of teacher care.

The research has a quantitative approach, applied type, hypothetical-deductive method and descriptive-correlational level. The sample was made up of teachers and two duly validated questionnaires with statistical reliability were applied.

Among the main results, it was determined that the majority of teachers feel that they do not have adequate facilities or equipment, in addition, their academic needs are not met, although they are known by the managers.

Reaching the conclusion that there is a significant, positive and good level relationship between institutional management and the quality of care for teachers, in this sense, it is evident that in various aspects of planning, organization, direction and control in management there are no contributing to the experience and well-being of teaching staff.

Keywords: Institutional management, quality of care, employee satisfaction, organizational climate, teacher.

Introducción

El docente de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial cumple un rol preponderante y primigenio en la educación del estudiante y futuro nuevo policía, para ello, debe interactuar con todo el sistema organizacional institucional establecido para tal fin. Lo que implica que reciba el trato adecuado de todos los componentes de la comunidad educativa policial, por eso se desarrolla la investigación titulada “Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, Lima – 2023”.

Con el fin de evaluar y comprender la relación se ha determinado que la interacción del docente con el sistema organizacional afecta su desempeño y su experiencia en la institución educativa, habiendo sido necesario evaluar la percepción de los docentes sobre el trato que reciben por parte de los diferentes componentes de la comunidad educativa policial. En el mismo sentido, identificar la efectividad de las prácticas de gestión institucional en la mejora del desempeño y bienestar de los docentes.

Además, identificar las correlaciones entre la calidad de atención al docente y su rendimiento académico, motivación y satisfacción laboral. Con el fin de proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial.

La investigación tiene la siguiente estructura: el primer capítulo, aborda el planteamiento y formulación general y específica, objetivos, justificación y limitaciones. En el segundo, se aborda el marco teórico, las bases teóricas de las variables, incluye los antecedentes

nacionales e internacionales y las hipótesis correspondientes. En el tercero, se detalla el método, enfoque, tipo de investigación, población y muestra, la operacionalización de las variables y las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos, además de los aspectos éticos. En el cuarto, se aborda el análisis descriptivo, la estadística inferencial y la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones del estudio y se sugiere recomendaciones para resolver el problema, finalizando con la bibliografía y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La gestión institucional en la educación superior cobra relevancia por su trascendencia social, a lo largo del tiempo, las mejores universidades del mundo han ido adaptando sus recursos a las necesidades académicas. En este sentido, buscan la calidad en todas sus áreas, dando prioridad al valor del capital humano, ya que la calidad de enseñanza en las instituciones de educación superior es impartida y compartida por los docentes, siendo ellos los que tienen proximidad y acercamiento con los estudiantes, siendo así el bienestar de uno se refleja en el otro (Licas et al., 2022; Godoy, 2017; Coronel y Plúas, 2023).

En los países de primer mundo el rol del docente universitario es fundamental y desafiante, de otro lado, también se ha mercantilizado, siendo considerado como proveedor de los servicios educativos que se brindan a los estudiantes, quienes actúan como clientes que buscan satisfacer sus expectativas y demandas del mercado laboral. A pesar de ello, los docentes asumen la responsabilidad de mantener la calidad de la educación, lo que implica continuar transmitiendo y desarrollando conocimientos, valores y desarrollando competencias, así como también, fomentar la investigación y la formación de ciudadanos conscientes, por lo que, en la Unión Europea este desafío lleva a equilibrar las demandas del mercado con la preservación

de la calidad educativa y la misión tradicional de la educación superior (Mendoza-Fernandez y Moreira-Chóez, 2021).

En México, Solano (2018), realizó una investigación acerca del problema que existe entre la calidad de gestión institucional de una institución superior y las dificultades que tienen los docentes para ejercer la enseñanza de calidad que se exige, demostrando que la gestión afecta significativamente a cada una de las subescalas del desempeño docente. De manera que, Luna (2019), acota que es necesario para los docentes, el respaldo de la entidad para apoyar las metas y garantizar una educación de calidad.

En Ecuador, se evidenció que los procesos de una gestión institucional en una institución del Estado, al no atender la necesidad de los colaboradores, se vio afectada la calidad del servicio que brindaban al público usuario, perjudicando su imagen como institución (Gómez, 2021). En el mismo sentido, Chumpitazi (2020), acota que la gestión educativa es una herramienta gubernamental útil para articular las políticas públicas y asegurar la calidad de la educación, sin embargo, en la práctica se convirtió en una carga para maestros y directivos, quienes experimentaron desazón al tratar de cumplir con el deber asignado ya que se desconocen procesos y la dinámica que propician tanto la gestión escolar como la calidad educativa.

Uno de los aspectos fundamentales de la gestión institucional de la Policía Nacional del Perú, relacionado con la gestión académica, se enfoca en el desempeño de los docentes, que no necesariamente está relacionada con la calidad, sino con el cumplimiento de los documentos administrativos (Zavaleta Cabrera, 2021), y en

torno a la calidad, Ramírez et al. (2023) dan énfasis al compromiso con la entidad y se vería en la calidad docente que desarrolla en su aula. Teniendo en cuenta la teoría de la motivación de Herzberg (Madero, 2019), en caso de sentirse bien tratado se estaría promoviendo la motivación extrínseca, de lo contrario ocasionaría insatisfacción, en este caso, la calidad en el trabajo no sería óptima.

En el país se han presentado problemas que provocan que los recursos humanos se sientan insatisfechos en sus áreas de trabajo (Mora, 2022), en el mismo sentido, Saavedra y Delgado (2020), ha evidenciado en su investigación que en el ámbito de la gestión administrativa refleja el sentir de los empleados en su entorno laboral. La satisfacción de los trabajadores se ve afectada principalmente por salarios bajos, condiciones de trabajo inadecuadas y un liderazgo deficiente. Para mejorar esta situación, la gestión administrativa requiere estrategias efectivas que orienten la organización hacia el logro de metas. Además, que aspectos como la dirección, organización, control y planificación deben ser aplicados de manera apropiada.

En la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, los docentes son contratados mediante convocatoria pública (DIRCII PNP, 2019), esta convocatoria se da en cada inicio de curso y por diversos motivos no siempre vuelven a postular los mismos docentes especialmente los civiles.

En base a lo expuesto se hace necesario investigar acerca de la gestión institucional y el nivel de satisfacción de los docentes, con el fin de cuidar el prestigio y la imagen de la Escuela ante la ciudadanía. Para ello, se cuenta con la colaboración activa del personal administrativo y docente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación de la gestión institucional y de la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación de la planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?

¿Cuál es el nivel de relación de la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?

¿Cuál es el nivel de relación de la ejecución de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?

¿Cuál es el nivel de relación del control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar el nivel de relación de la gestión institucional y de la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación de la planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Determinar el nivel de relación de la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Determinar el nivel de relación de la ejecución de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Determinar el nivel de relación del control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación se justifica porque es de aporte teórico y científico dentro del campo de la educación superior, en el sentido que, muchas veces se ignoró en las investigaciones, la calidad de atención a los docentes, en este caso a los docentes de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, de manera que se presentan las distintas teorías y doctrinas como soporte teórico.

Justificación metodológica

En cuanto a la metodología, dado que hay un nuevo modelo de medición de gestión institucional y calidad de atención al docente, se utilizaron dos

cuestionarios, los cuales han sido debidamente adaptados a la realidad de la investigación y se analizó su validez y confiabilidad. Al final, estos instrumentos se podrán utilizar en otras investigaciones.

Justificación práctica

La investigación tiene como finalidad realizar el estudio de los factores que inciden en la gestión de la institución que afectan a la calidad de servicios que brinda a los cadetes de la Policía Nacional del Perú, lo cual servirá para que se realicen acciones de mejora y así poder brindar una mejor estadía a los doctores.

1.5. Limitaciones de la investigación

El estudio se llevó a cabo en el presente año 2023, tomando en consideración las experiencias de los docentes durante el año académico 2022, en relación a la calidad de atención brindada por la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial en su condición de ente rector y su gestión institucional.

Debido a que la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial ubicada en Lima, con sede actual en el distrito Puente Piedra (antes Chorrillos), se ha tenido como limitación que no todos los docentes se encontraban dictando los cursos en un mismo periodo, ya que se dictan modularmente.

La disponibilidad de recursos económicos limita relativamente la ejecución de la presente investigación, extendiéndola en espacio de tiempo y para solventar el desplazamiento necesario hasta el distrito Puente Piedra donde funciona actualmente la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial y se interactúa con los docentes, para que brinden información valiosa y necesaria para alcanzar el

éxito y cumplir con los aspectos metodológicos contemplados en la estructura descrita.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Coronel y Plúas (2023), analizaron los servicios universitarios en Guayaquil, con el objetivo de relacionar la “Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil” de acuerdo con las percepciones y la satisfacción de los alumnos, mediante la cual, se estableció la relación entre las variables. Con un enfoque cuantitativo, se aplicó el cuestionario Servqual con cuarenta preguntas para las variables calidad de servicio, dando como resultado que existe relación positiva entre las variables calidad y satisfacción.

Velez et al. (2022) en Venezuela realizaron una investigación con el objetivo principal desarrollar un estudio sobre la calidad y perspectiva de la Planeación Estratégica, analizando la integración de elementos normativos, estratégicos y operativos, además, los aspectos de la estructura y comportamiento organizacional. Se determinó una correlación significativa, teniendo en cuenta variables asociadas a estos elementos. Entre las variables más relevantes se encuentran aquellas vinculadas al aspecto normativo, particularmente la Filosofía Institucional, incluyendo la Misión y la Visión. El enfoque adoptado fue cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental. La muestra fueron el personal administrativo, para lo cual se utilizó un

cuestionario con escala de respuestas, y los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente. Se concluye que la implementación efectiva del trabajo estratégico se logra mediante la integración de procedimientos e indicadores de medición en cada área administrativa, destacando su fuerte correlación con el cumplimiento de los objetivos organizativos, lo cual, a su vez, fomenta la prestación de servicios educativos de alta calidad.

Herrera (2022) en Honduras investiga acerca de la satisfacción y el compromiso en el contexto institucional, así como el seguimiento del desempeño de las competencias del capital humano, adquieren un papel central en la realidad hondureña. El propósito de esta investigación radicó en evaluar la influencia de las variables de satisfacción laboral (SL), compromiso organizacional del capital humano (CO), y competencias del capital humano (CH) en el desempeño institucional (DI) en la Universidad Nacional de Agricultura (UNAG) en Honduras. Se exploraron las principales teorías y exponentes que explican estas variables. El diseño de enfoque cuantitativo, con alcance explicativo, carácter no experimental y abordaje transversal. Se implementó un cuestionario con cinco secciones dirigido a una población de 59 colaboradores (censo), se analizó la validez, confiabilidad y objetividad de los instrumentos. Se emplearon estadísticos descriptivos como medianas, frecuencias y porcentajes, así como correlación por rangos utilizando el Rho de Spearman para identificar relaciones entre las variables, destacando la interrelación clave entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y las competencias del capital humano en el contexto específico de la UNAG en Honduras.

Montoya-Cáceres (2020) en Chile investigaron con el objetivo de examinar la relación entre las dimensiones de la Calidad de Vida Laboral (CVL) y la Satisfacción Laboral (SL) en el equipo de profesionales de la Atención Primaria de Salud (APS) se enfrentan a elevadas exigencias laborales y no siempre disfrutaban de las mejores condiciones de trabajo. Se llevó a cabo un estudio correlacional de corte transversal con una muestra de 71 individuos. Se aplicaron las escalas "CVT-GOHISALO" y S20/23, y se realizaron análisis de correlación y un modelo de regresión lineal múltiple. Dando como resultado que la mayoría de la muestra estaba compuesta por mujeres con menos de 5 años de experiencia laboral, desempeñando funciones asistenciales. Los análisis de correlación demostraron que todas las dimensiones de la CVL guardaban relación con las dimensiones de la SL estaban significativamente asociadas. En conclusión, las variables se relacionan significativamente.

Borja y Gaibor (2018), en Ecuador, llevaron a cabo una investigación para evaluar cómo influye el liderazgo educativo en la gestión de la escuela para mejorar el proceso de formación. Las variables fueron el liderazgo educativo y la gestión institucional. Es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, a nivel analítico, y con un diseño correlacional. La muestra representativa incluyó a los 27 docentes y 217 estudiantes. Para recopilar información, se utilizaron encuestas dirigidas a los estudiantes y a los docentes como instrumentos de investigación. Los investigadores concluyeron que la implementación del liderazgo educativo tiene un impacto positivo en la gestión institucional, y que su aplicación puede tener efectos beneficiosos en la sociedad en general.

En México, Reyes (2019), investigó acerca de la calidad del servicio en una escuela de educación superior, con el objetivo de este estudio, fue “validar el instrumento

Servqualing para evaluar la opinión de los estudiantes acerca del servicio pedagógico”. La metodología adoptada fue de método cuantitativo, tipo observacional, la muestra consistió en todos los estudiantes de la UABC. Se empleó un cuestionario estructurado para recopilar datos de la calidad del servicio mediante un análisis factorial. Los resultados demostraron la validez del instrumento Servqualing para evaluar la calidad del servicio pedagógico y que puede ser útil en otras instituciones similares tras una evaluación y adaptación adecuada.

Por otro lado, Duque et al. (2019), realizaron una investigación en Colombia con el propósito de medir la percepción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la UPTC Duitama. Al igual que en el caso anterior, fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra consistió en 229 alumnos de la UPTC. Los resultados indicaron que los estudiantes percibieron la calidad del servicio educativo, la calidad práctica en la forma de cómo brindan el servicio los educadores; mientras que, en el caso de los directores y administrativos, se vincula con la calidad técnica o los resultados obtenidos.

En México, Reyes et al. (2020), llevaron a cabo un estudio con el objetivo de analizar las dimensiones esenciales que están relacionadas con la percepción de los educadores sobre la calidad del servicio pedagógico en la Universidad de Baja California. La metodología utilizada fue: cuantitativo, observacional, analítico y correlacional. La muestra consistió en estudiantes de la universidad. Los resultados señalaron que la percepción acerca de la calidad del servicio pedagógico está vinculada con las dimensiones que conforman la calidad del servicio que brinda en conjunto la facultad durante el periodo de estudio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Henriquez (2022), en Lima, llevó a cabo la investigación para el grado de magíster, con el objetivo de identificar los factores que afectan el crecimiento, la rentabilidad económica y la calidad del servicio para garantizar su sostenibilidad. Para comprender las causas, se realizaron entrevistas con la administración y se analizó el entorno de la institución. Se utilizaron cuestionarios basados en el enfoque COSO para evaluar el desarrollo organizativo y comprender cómo se gestionan los procesos administrativos. Se crearon flujogramas para visualizar estos procesos y determinar los riesgos que podrían afectar los objetivos de la gerencia. El estudio arrojó que las deficiencias en los procesos de la institución educativa obstaculizan el logro de sus objetivos debido a la falta de consideración de riesgos y controles efectivos en la gestión. Además, la dirección carece de un código ético que refleje los valores institucionales, y no tiene un manual de organización y funciones (MOF), para definir responsabilidades de cada puesto ni promueva la segregación de tareas. La creación de un manual de políticas y procedimientos claros facilitaría una gestión más eficiente y un mejor control interno.

Chávez (2022), realizó una tesis acerca de la gestión y la calidad de servicio en una institución educativa. El estudio fue cuantitativo, básico y de nivel correlacional. En este caso la muestra estuvo constituida por los padres de familia y se les aplicó dos cuestionarios con escala Likert, uno por cada variable de estudio. Los resultados fueron que una variable tiene relación significativa con la otra, lo cual indica que si una mejora la otra tiende a mejorar de manera significativa, por lo que el investigador recomienda la necesidad de generar mejoras en la calidad del servicio educativo y

administrativo y mejorar los recursos tecnológicos para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Díaz et al. (2022) investigaron con el objetivo de discernir la relación existente entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en una universidad ubicada en la costa peruana. El enfoque adoptado para este estudio fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra, compuesta por 48 docentes, fue seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple. Para recopilar datos, se emplearon dos instrumentos basados en escalas de Likert: la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y otra para evaluar la cultura organizacional. Los análisis estadísticos se llevaron a cabo utilizando la correlación de Spearman. Los resultados revelaron que la mayoría de los docentes manifestaron una cultura organizacional neutral. En cuanto a la satisfacción laboral, la calificaron como media. La correlación obtenida entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los docentes fue significativa, por lo que se infiere que existe una conexión entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, sugiriendo que acciones orientadas a mejorar la primera tienen el potencial de incidir positivamente en la segunda. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar la cultura organizacional como un factor influyente en el bienestar laboral de los docentes universitarios.

Licas et al. (2019) estudiaron la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con un enfoque transversal, en una población compuesta por 110 docentes pertenecientes a una Facultad de Educación. Se empleó la encuesta, utilizando un cuestionario diseñado para evaluar tanto la gestión administrativa como la satisfacción laboral, con preguntas estructuradas en formato de Escala de Likert.

Tras realizar un análisis descriptivo y aplicar la correlación de Rho de Spearman para el análisis inferencial, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los docentes en la Facultad de Educación en el año 2018. Estos resultados sugieren una conexión sólida entre la percepción de la gestión administrativa y el grado de satisfacción laboral experimentado por los docentes, ofreciendo un insight valioso para mejorar la calidad del entorno laboral en la mencionada institución educativa.

Ñañez-Silva y Lucas-Valdez (2019) realizaron un estudio con el objetivo de “analizar la relación entre el liderazgo del director y la gestión institucional”. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional, de tipo no experimental, utilizando técnicas de encuesta y observación no sistematizada. Se utilizó un cuestionario como instrumento para recopilar datos, aplicándolo a una muestra intencionada compuesta por directores, docentes y personal administrativo de instituciones educativas en el distrito de Imperial de la provincia de Cañete, Lima. Los resultados señalaron que las características personales del director tienen un impacto significativo en los aspectos pedagógicos, administrativos, organizativos y socio comunitarios de las instituciones bajo su dirección. Por lo tanto, es crucial que el director asuma su papel como gestor educativo para garantizar que el equipo a cargo de la institución educativa pueda desempeñarse con éxito en sus funciones.

Duche et al. (2019) analizaron las condiciones de trabajo en instituciones educativas ha cobrado relevancia recientemente, siendo una prioridad destacada en los procesos de acreditación de la calidad educativa. En este contexto, la gestión y la psicología organizacional desempeñan un papel mediador crucial entre el entorno laboral y el

desarrollo institucional. El propósito central de este estudio es identificar el nivel de satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios de pregrado, así como determinar la existencia de una correlación entre ambas variables. La investigación se enmarca como cuantitativa, descriptiva-correlacional, no experimental y de carácter transversal. Para la recopilación de datos, se emplearon la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) y un Instrumento para caracterizar el Clima Organizacional (CO). La muestra del estudio incluyó a 180 docentes auxiliares contratados a tiempo parcial de tres universidades (dos privadas y una pública) en la ciudad de Arequipa. Entre los resultados, se destaca que, dependiendo del tipo de forma jurídica y gestión institucional, la satisfacción laboral y el compromiso institucional presentan correlaciones positivas o negativas. Estos hallazgos proporcionan una visión integral de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso institucional en el contexto específico de docentes universitarios de pregrado.

Pereyra (2020), en Lima, realizó una investigación acerca del clima de una institución de educación superior y la satisfacción en el trabajo de los docentes con la finalidad de conocer las condiciones en las que se desarrollan las actividades de los docentes para tomar medidas en mejora de la calidad y así poder tomar las medidas correctivas. Los resultados determinaron que los docentes no se encuentran satisfechos por el clima organizacional especialmente por la significación de la tarea y el reconocimiento personal y social en el área de trabajo y la baja correspondencia con el salario recibido.

Chumpitazi et al. (2020) investigaron en Lima con el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados designados en la UNAC. Llevaron a cabo la aplicación de un cuestionario a una muestra representativa de 101 trabajadores con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus percepciones en relación con estas variables. Tras recopilar y procesar las respuestas, determinando el comportamiento de las variables, así como la inferencia de la existencia de una relación significativa o independiente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, utilizando de la prueba chi cuadrado, dada la naturaleza cualitativa de los elementos en estudio y la considerable cantidad de datos recopilados. Los resultados de la investigación corroboran la existencia de una relación sustancial entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNAC. Asimismo, se constató la presencia de una conexión significativa entre las distintas dimensiones del clima organizacional, como la estructura, el liderazgo y la motivación, y la satisfacción laboral de los empleados. Estos hallazgos aportan valiosas perspectivas que contribuyen a la comprensión de los factores determinantes en el bienestar laboral en el contexto de la UNAC.

Mogollón (2019), en Tumbes, investigó acerca de un Modelo de Gestión de Calidad Total para mejorar la administración en una institución educativa, empleando herramientas como la observación, encuestas, entrevistas y testimonios. Usó como fundamento, las teorías de Calidad Total como base conceptual para el desarrollo del Modelo. Los resultados de la investigación indican que la existencia en las deficiencias de los procesos de dirección y control se traducen en una deficiente planificación, organización, dirección, control y toma de decisiones tanto en recursos materiales como humanos, estos resultados afectan directamente a alumnos y

profesores, resultando en la pérdida de recursos y perjuicios evidentes, por eso, es fundamental que el Director y el equipo administrativo adquieran competencias y habilidades en la gestión, ya que esto conduce a una mejora en la administración. La aplicación práctica desempeña un papel crucial al fomentar la interacción, conocimientos e ideas entre los participantes del taller, específicamente en lo que respecta a las distintas técnicas y herramientas que deben aplicarse en la gestión educativa.

Palacios (2019), en Lima, realizó una investigación, cuyo objetivo fue estudiar el liderazgo para determinar la calidad de la gestión en instituciones educativas de la UGEL 03. En metodología se indica que es un estudio cuantitativo, observacional, analítico y de nivel correlacional; la muestra estuvo constituida por directores, educadores y empleados de la UGEL 03. Se aplicó un cuestionario. Dando como resultado que el liderazgo de los directores es determinante en la calidad de la gestión educativa, siendo la que destaca, la calidad de la gestión educativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría o enfoque científico de la gestión administrativa

Las teorías clásicas hablan de formalismo organizacional

Taylor y Fayol, en el primer caso, la crítica hacia la administración deviene de la falta de humanidad hacia los obreros, a quienes consideró como un recurso de la empresa. En el caso de Fayol, propuso la teoría organizacional que se centra en la formulación de principios generales destinados a ser aplicados por los altos niveles de una empresa.

En su enfoque, Fayol desglosa las actividades institucionales en categorías interconectadas, que incluyen aspectos técnicos, comerciales, financieros, de seguridad, contables y administrativos. Asignándole a la gerencia, la responsabilidad de garantizar el funcionamiento eficiente de todas estas áreas, destacando la importancia de reconocer la diversidad y las dinámicas en las interacciones de las personas, por lo que, sugiere que las reglas deben ser adaptables para satisfacer diversas necesidades. Sostuvo que administrar implica prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, lo que requiere que los administradores posean cualidades como inteligencia, experiencia, capacidad de toma de decisiones y moderación para llevar a cabo eficazmente su labor institucional (Torres, 2014)

Teoría de la Administración por Objetivos (APO) de Peter Drucker.

La teoría de la administración por objetivos de Peter Drucker data de 1950, y se centra en la necesidad de establecer objetivos claros y medibles, seguidos de una planificación y evaluación sistemática para alcanzar esos objetivos. Drucker argumentó que la participación activa de los empleados en la fijación de objetivos y la toma de decisiones contribuye significativamente al logro de metas organizacionales y al compromiso de los empleados (Martínez et al., 2022).

En su teoría, Drucker hace referencia a los elementos clave, como establecimiento de objetivos, con metas claras. La participación activa de los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos y toma de decisiones. La revisión y evaluación constante del progreso hacia los objetivos.

En el contexto de la investigación, la gestión administrativa vinculada con la satisfacción de docente implicaría establecer objetivos pedagógicos, metas institucionales y parámetros de evaluación. Cuando los docentes participan activamente en la definición de objetivos y estrategias, es más probable que se sientan comprometidos y satisfechos con su rol. Además, la evaluación regular del progreso proporciona oportunidades para ajustar estrategias y abordar cualquier desafío, contribuyendo al ambiente de trabajo y, por ende, a la satisfacción de los docentes.

La teoría humanista de Elton Mayo

Tiene un enfoque en las relaciones humanas basándose en una organización que ve al trabajador como un ser social. Omolawal (2021), describe la actividad del ser humano en la empresa como una actividad funcional, se basa principalmente en la suposición de que los trabajadores son individuos con metas, necesidades y prioridades identificables y justificables. Por lo tanto, adopta una visión positiva sólida de los empleados, asumiendo que casi todos desean y están dispuestos a contribuir de manera productiva a la empresa. Los principales obstáculos para sus esfuerzos, son la falta de conocimientos, la capacitación insuficiente y fallos en los procesos.

Por lo tanto, considera necesario abarcar el conjunto de políticas necesarias para reclutar candidatos cuya experiencia, habilidad y actitud son indispensables y vitales para las operaciones de las organizaciones. De allí que considera, que se debe promover la integración, el compromiso del personal, la flexibilidad y la calidad de vida, para lograr los objetivos organizacionales.

Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM)

Los últimos años, las organizaciones han adoptado diversas herramientas y sistemas para mejorar aspectos específicos, logrando resultados notables. Este enfoque, en las herramientas de mejora comenzó en diciembre de 2000 con la introducción de las normas ISO 9001, que son compatibles con el modelo EFQM. Un plan de mejora consta de acciones que pueden modificarse fácilmente y proyectos estratégicos que, cuando se priorizan, se integran en el plan estratégico de la organización. Este plan, además de ayudar a identificar áreas de mejora, también facilita el control y seguimiento de las acciones, permitiendo la incorporación de correcciones no previstas. Entre los beneficios del plan de mejora se encuentran: identificar las causas de las debilidades identificadas, proponer acciones de mejora, evaluar su viabilidad, establecer prioridades, crear un plan a largo plazo con un sistema de seguimiento y control, negociar estrategias y mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión (González-Fenoll y Bernárdez-Gómez, 2021).

En términos teóricos, la satisfacción laboral ha sido abordada desde diversas corrientes, siendo tres de las más destacadas (Pujol-Cols y Dabos, 2018). La perspectiva situacional, surgida después de la Segunda Guerra Mundial, se enfoca en analizar las situaciones laborales que afectan la satisfacción del trabajador. Esta corriente, basada en el conductismo, sostiene que el entorno organizacional genera situaciones complejas que pueden derivar en estrés individual y colectivo, influyendo así en los niveles de satisfacción laboral. Para fortalecer la satisfacción laboral, las organizaciones sólidas deben establecer expectativas claras sobre actitudes y comportamientos de los empleados. Por otro lado, las organizaciones

débiles carecen de orientación, lo que lleva a que los empleados no tengan pautas claras para su desempeño. Sin embargo, los estudios centrados en la perspectiva situacional a menudo carecen de criterios operativos comunes, lo que dificulta las comparaciones entre ellos (Trujillo et al., 2020).

2.2.2. Gestión institucional

La gestión se relaciona con la actividad humana y se basa en una teoría, ya sea explícita o implícita, sobre el comportamiento humano. Para Cassasus (2000), citado en Ropa-Carrión y Alama-Fores (2022), la percepción de la gestión varía según su propósito y los procedimientos involucrados. En este contexto, la intensidad del propósito o procedimiento conduce a diferentes descripciones. Por un lado, resalta que la gestión se refiere a la influencia de factores en una entidad, como cambios institucionales, la organización de recursos y metas. En este sentido, la gestión se trata de la habilidad para organizar los recursos disponibles para alcanzar las metas específicas. Por otro lado, la gestión se debe centrar en torno a la forma como la administración se relaciona con las personas que trabajan en la entidad u organización.

La gestión institucional es el conjunto de actividades que se desarrollan en conjunto con los colaboradores de la organización, con el fin de alcanzar las metas institucionales, para ello, es necesario crear un clima organizacional que se establezca para crear identidad y mantener un ambiente proactivo y asertivo, eficientemente los objetivos específicos. Al respecto, Bao-Condor et al. (2020) citan a Chiavenato (2014), que centra su estudio en la gestión institucional con el fin de establecer los indicadores de la gestión, que están en relación con: planificar, organizar, dirigir y controlar; además de estar en capacidad de tomar decisiones y

accionar de manera proactiva ante las diversas situaciones y tipos de organizaciones, evidenciando un liderazgo.

El origen de los procesos de la gestión institucional, conceptualizándola como el acto de asumir la responsabilidad de dirigir y supervisar un proceso con el propósito de mejorar los resultados de una organización. Mendoza-Fernandez y Moreira-Chóez (2021), realizaron una investigación destacando que el concepto de administración ha existido desde tiempos ancestrales y a partir de la mitad del siglo XX aparecieron teorías desarrolladas por distintos investigadores que proporcionaron modelos para respaldar las prácticas institucionales actuales. De manera que la gestión se enfoca en mejorar los resultados organizacionales a través de la responsabilidad en la dirección de procesos, y, la administración implica diseñar y mantener un ambiente donde las personas colaboran para lograr eficazmente los objetivos de una organización.

Chumpitazi (2020), refiere que la gestión institucional requiere una planificación institucional que involucre a todos los actores educativos, con el objetivo de traducir la misión, visión y estrategia en resultados concretos. Esta planificación unificada ahorra tiempo, reduce conflictos y fomenta la participación y el compromiso para lograr los objetivos deseados tanto para los estudiantes como para la institución, en este sentido, es fundamental contar con líderes que posean cualidades personales sólidas y un liderazgo consolidado, orientado hacia la consecución constante de logros.

Chiavenato (2000), citado en Bazalar y Choquehuanca (2020), argumenta que el clima organizacional se compone de las cualidades de una organización en la cual se promueve la motivación de sus colaboradores. En otras palabras, existe una conexión intrínseca entre el clima y el nivel de satisfacción en el desempeño laboral, de manera que se experimenta satisfacción, mientras que un clima desfavorable resulta en insatisfacción entre los trabajadores.

Es así que las instituciones enfrentan desafíos en la gestión de recursos para alcanzar sus metas y se hace eficiente dependiendo de las estrategias, que se apliquen en la gestión de los recursos, del talento humano y de los recursos tecnológicos. En la formación policial se debe mejorar la gestión para elevar la efectividad y superar deficiencias, ya que redundaría en la imagen institucional (Zavaleta, 2021), es así como se deben implementar las estrategias necesarias para lograr la competitividad, específicamente en la escuela de formación policial.

De otro lado, Yaranga et al. (2023), refiere que los directivos ejercen influencia sobre los colaboradores, de manera que un director eficaz logra la cohesión institucional y asume la responsabilidad de ello, fomentando la participación voluntaria, lo que puede facilitar la implementación de estrategias de dirección y gestión, promoviendo un entorno educativo que responda de manera eficaz a las necesidades del personal docente y, por ende, contribuya a la mejora general de la calidad educativa en la institución policial.

2.2.2.1. Dimensión organización.

La dimensión de la organización en la gestión institucional se refiere a la forma en que una entidad o empresa estructura y coordina sus recursos, funciones y procesos

para lograr sus objetivos. Implica la asignación de tareas y responsabilidades, la definición de jerarquías y autoridades, la creación de procedimientos y sistemas eficientes, y la coordinación de actividades para garantizar un funcionamiento eficaz de la organización. La dimensión organización, se centra en cómo se diseñan y gestionan los aspectos estructurales y operativos de una entidad para alcanzar sus metas y optimizar su desempeño.

A decir de Chiavenato (2017), las organizaciones existen porque se necesitan para cubrir las necesidades humanas, y de alguna manera, a veces no se ajustan a las necesidades recíprocamente, vale decir, que pueden no coincidir en las formas como la organización cubre las necesidades de sus miembros y viceversa.

2.2.2.2. Dimensión Planificación.

La planificación es la función institucional más fundamental, requiere que se definan con anterioridad, las metas y se haga una descripción detallada de las acciones necesarias para alcanzarlas. Esto implica que se deben tomar decisiones en relación con los diferentes programas de acción posibles para anticipar y decidir qué acciones tomar, cuándo llevarlas a cabo, quién las ejecutó y por qué motivo. Aunque es imposible prever el futuro con certeza, no planificar equivaldría a dejar las situaciones al azar y la casualidad, lo cual, no es la forma más efectiva de gestionar una empresa.

En la planificación, se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo y las estrategias para alcanzarlos, se detallan los procedimientos necesarios para cumplir con los objetivos y se establecen las funciones y responsabilidades del personal. De

manera que, el liderazgo es esencial para motivar al equipo y lograr que se identifiquen con la visión y misión de las instituciones para ver si se alcanzan los objetivos en el tiempo previsto, y realizar correcciones cuando sea necesario (Chumpitazi, 2020).

Valencia (2022), reconoce que la planificación es un componente esencial en la administración, porque permite construir y generar cambios para mejorar los procesos que involucran proyecciones en diversos escenarios, ya sean a corto, mediano o largo plazo.

2.2.2.3. Dimensión ejecución

La dimensión de la ejecución en la gestión institucional se refiere a la fase en la que se implementan y llevan a cabo las acciones y planes previamente establecidos en la planificación. En esta etapa, se traducen las estrategias y decisiones en acciones concretas, se asignan tareas y responsabilidades a los miembros del equipo, se supervisan los procesos y se toman medidas para asegurar que todo funcione de acuerdo con lo planeado. La ejecución implica la gestión de recursos, el seguimiento del progreso, la solución de problemas y la toma de decisiones operativas en tiempo real. Es una parte crucial de la gestión institucional, ya que es donde se traducen los planes en resultados tangibles y se busca alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.2.4. Dimensión control

Esta dimensión se refiere a la fase en la que se monitorean y evalúan los resultados y procesos para garantizar que estén alineados con los objetivos y planes previamente establecidos. El control implica la recolección de datos, para

compararlos con los estándares y metas establecidos, la identificación de desviaciones, de manera que se tomen las medidas correctivas, en caso de requerirlo. También se ocupa de asegurar el cumplimiento de políticas, normas y regulaciones, así como de garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos y recursos utilizados.

Para Pérez y Barbarán (2021), el control administrativo emerge como uno de los elementos fundamentales para garantizar una gestión eficiente en las entidades e instituciones del sector público. Esto se debe a que posibilita que dichas organizaciones lleven a cabo sus funciones de manera efectiva, orientadas hacia la consecución de sus objetivos institucionales. En este contexto, Güemes (2019), identifica deficiencias relacionadas con el control administrativo en las entidades del sector público de los países latinoamericanos, ya que señala que los funcionarios públicos no realizan una supervisión detallada de las actividades y funciones, lo cual obstaculiza la realización de sus metas dirigidas al beneficio de la sociedad.

A esto se suman Escobar et al. (2022) y Grajales-Gaviria et al. (2022), quienes afirman que es necesario contar con un sistema de control que les permita minimizar los errores en la gestión administrativa, de manera que sean competitivas y generen la seguridad y confianza de trabajar en mejores condiciones, lo que influye en el bienestar y genera compromiso en los colaboradores para lograr un mejor trabajo.

2.2.3. Teoría de la calidad de atención al docente

Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Edwin Locke

Esta teoría ha sido desarrollada por Edwin Locke, a lo largo de las décadas de 1960 y 1970. En ella se sostiene, que la satisfacción laboral está vinculada a la

percepción que tienen los individuos sobre la relación entre lo que desean de su trabajo y lo que realmente obtienen. Esta teoría se basa en el principio de la discrepancia entre las expectativas y la realidad percibida. Cuando las expectativas y las recompensas percibidas están en equilibrio, se experimenta satisfacción laboral; de lo contrario, se genera insatisfacción (Benedito et al., 2008).

Entre los elementos clave se encuentran las expectativas que las personas desarrollan y las metas propuestas respecto a su trabajo. Otra son las recompensas, recibidas por los resultados del trabajo realizado. De allí que la discrepancia entre las expectativas y las recompensas percibidas influye en la satisfacción o insatisfacción laboral de los docentes universitarios, quienes pueden experimentar satisfacción laboral cuando perciben que sus expectativas en términos de reconocimiento académico, condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo y equilibrio entre la enseñanza y la investigación se cumplen. Esta teoría resalta la importancia de comprender las expectativas individuales y trabajar para alinearlas con las recompensas y condiciones laborales ofrecidas en el entorno de la educación superior (Locke, 1969).

Es crucial reconocer que la satisfacción laboral es un fenómeno complejo y multifacético, y diversas teorías pueden ofrecer perspectivas complementarias para entenderla en el contexto específico de los docentes universitarios.

Desde una perspectiva integral, la noción de calidad abarca el nivel en el cual las etapas de organización logran generar satisfacción. Se afirma que la entrega de un servicio es eficiente cuando se caracteriza por su puntualidad, equidad y enfoque centrado en la persona.

Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg

La Teoría de los dos factores o también conocida como la teoría de la Motivación-Higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg en la década de 1950, la presentó inicialmente en su artículo "*One More Time: ¿How do you motivate employees?*", publicado en la revista Harvard Business en 1968.

Madero (2019), hace referencia al impacto de los factores Higiénicos o de Mantenimiento, tales como el entorno de trabajo, la remuneración y las condiciones laborales, que, cuando están ausentes o son deficientes, pueden causar insatisfacción. Además, de los factores Motivadores, tales como el reconocimiento, el logro y la responsabilidad, que, cuando están presentes, pueden motivar y generar satisfacción laboral.

La Teoría de la Motivación-Higiene ha influido significativamente en la comprensión de la motivación en el ámbito laboral, destacando la importancia de factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral. Sin embargo, también ha recibido críticas y revisiones a lo largo del tiempo.

2.2.4. Calidad de atención al docente

En cuanto a la calidad de atención al docente Zavaleta (2021), destaca la importancia de resaltar que el talento humano como un factor esencial en el logro de las metas organizacionales. La calidad y el desempeño de los colaboradores de una institución influyen directamente en su efectividad y profesionalismo. Sin embargo, en el contexto de la formación policial, se han identificado deficiencias

en la atención de las necesidades y derechos adquiridos por lo que en oportunidades se han recibido reclamos y quejas por parte de los docentes que atienden a la formación profesional de los policías.

La calidad se traduce en la satisfacción laboral que está influida por diversas variables, convirtiéndose en grandes motivadores del trabajo docente, en la investigación de Ramírez et al. (2023), hace referencia a quince factores que motivan el desempeño en el trabajo, basándose en la Teoría de Herzberg.

Los profesores pueden experimentar satisfacción en ciertos aspectos de su trabajo mientras que pueden sentir insatisfacción en otros, como, por ejemplo, la cultura organizacional de su institución, ya que esta cultura es fundamental para cumplir con la misión y visión institucional, así como para mejorar la calidad educativa y fomentar un entorno laboral positivo (Duche et al., 2019), incluyendo los factores demográficos, la naturaleza de su trabajo, el salario, las responsabilidades laborales, la diversidad de tareas, las oportunidades de avance, las interacciones con colegas, entre otros.

La actitud hacia el trabajo engloba una serie de sentimientos, ya sean positivos o negativos, que se traducen en la calidad de su vida laboral que se ve influenciada por las condiciones laborales, el entorno, el ambiente y la atmósfera en la institución educativa. Trujillo et al. (2020), refiere que es fundamental promover cambios en las universidades actuales para que pasen de un enfoque estrictamente formativo a uno más productivo.

Álvarez et al. (2019), refiere que la calidad radica en la necesidad de posicionar la definición y establece el servicio como una actividad, o una serie de actividades, que poseen un carácter más o menos intangible. Estas actividades, por lo general, pero no necesariamente, se desarrollan mediante interacciones entre los clientes y los empleados de la empresa de servicios, con el propósito de abordar las necesidades y problemas del consumidor.

2.2.4.1. Dimensión elementos tangibles

Son los aspectos concretos y físicos que influyen en la percepción del docente sobre la calidad de atención que recibe. Estos elementos pueden incluir la infraestructura de la institución educativa, como la calidad de las instalaciones, el estado de las aulas, la disponibilidad de recursos tecnológicos y materiales de enseñanza, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la comodidad de los espacios, entre otros (Herrera, 2022).

También pueden abarcar aspectos como la puntualidad en la entrega de documentos o información relevante, la accesibilidad a servicios administrativos, la claridad en la comunicación, la disponibilidad de recursos didácticos, entre otros factores físicos y visibles que afectan la experiencia del docente en la institución educativa (Rodríguez et al., 2023). Estos elementos tangibles desempeñan un papel importante en la percepción de calidad y pueden influir en la satisfacción y el compromiso del docente con la institución.

2.2.4.2. Dimensión seguridad

Se refiere a la capacidad de la institución para garantizar un entorno seguro y protegido para los docentes en todas sus actividades y procesos relacionados con el

trabajo. Esto implica la seguridad física (prevención de accidentes) y la seguridad en términos de cumplimiento de normativas y políticas internas, así como la protección de datos personales y confidenciales (Muñoz et al., 2022).

Además, la garantía de que los docentes puedan desempeñar sus funciones sin temor a represalias o discriminación, fomentando un ambiente de confianza y respeto. Vale decir, que se centra en crear un entorno laboral seguro y protegido, tanto física como emocionalmente, para que los docentes puedan realizar su trabajo de manera efectiva y sin riesgos innecesarios.

2.2.4.3. Dimensión capacidad de respuesta

Se refiere a la capacidad de la institución satisfacer las necesidades y expectativas de los docentes de manera rápida y efectiva, implica la disposición de la institución para adaptarse a las demandas y requerimientos específicos de los docentes de manera oportuna. En este sentido Zambrano y Matabanchoy (2022), hacen referencia a la respuesta oportuna de los docentes que corresponde a la respuesta de la organización por las condiciones de trabajo y la respuesta a sus requerimientos.

Considera importante la agilidad en la resolución de problemas, la flexibilidad en la gestión de recursos y servicios, y la disposición para atender las solicitudes y preocupaciones de los docentes de manera eficiente. Esto puede incluir la capacidad de programar capacitaciones específicas, brindar apoyo en situaciones de emergencia, responder a consultas administrativas, y adaptar políticas y procedimientos según las necesidades cambiantes.

2.2.4.4. Dimensión Empatía:

Es la capacidad de la institución educativa y su personal administrativo para comprender, valorar y responder de manera comprensiva a las necesidades, preocupaciones y emociones de los docentes. Se pone énfasis en la importancia de la empatía y la atención personalizada como componentes esenciales para crear un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio. La empatía implica escuchar activamente a los docentes, mostrar interés genuino por sus inquietudes, comprender sus perspectivas y sentimientos, y ofrecer un apoyo adecuado. Esto puede manifestarse en la disposición para resolver problemas, brindar asesoramiento, facilitar recursos y tomar medidas concretas para mejorar la experiencia laboral de los docentes.

Las instituciones tanto públicas como privadas emplean una variedad de enfoques en su gestión institucional, abarcan desde la gestión de recursos financieros hasta la gestión de recursos humanos. Saavedra y Delgado (2020), hacen referencia al considerable tiempo y recursos a la planificación de las actividades de los docentes para alcanzar sus metas, y en este proceso la gestión institucional tiene un gran impacto, ya que influye en la rutina de trabajo, estrategias, gestión del tiempo y planificación de la organización, de allí que el éxito de las organizaciones modernas depende de su capacidad para involucrar a los empleados en proyectos y planes.

La satisfacción laboral se origina a partir de una evaluación emocional que se produce cuando los trabajadores comparan lo que desean de su empleo con lo que realmente han logrado. Esta evaluación conduce a un juicio por parte del trabajador, quien experimenta satisfacción si sus expectativas se cumplen y, en caso contrario,

siente insatisfacción. Bazalar y Choquehuanca (2020), citan a Caballero (2002), quien afirma que la satisfacción laboral es una emoción que surge como resultado de las circunstancias presentes en el entorno laboral de los empleados y que impacta sus estados de ánimo y emociones de manera positiva o negativa.

La satisfacción laboral ha sido abordada desde dos enfoques principales. En primer lugar, se ha considerado como un estado emocional o conjunto de sentimientos relacionados con aspectos específicos del entorno laboral. En este sentido, se entiende como un estado emocional positivo o agradable que surge de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de una persona. En segundo lugar, se ha conceptualizado como una actitud general hacia el trabajo, que se define como la diferencia entre la recompensa percibida como adecuada por el empleado y la recompensa que realmente recibe (Montoya-Cáceres et al., 2020).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H₀: La gestión institucional no se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₁: La gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

H₀: La planificación de la gestión institucional no se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₁: La planificación de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₀: La organización de la gestión institucional no se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₂: La organización de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₀: La ejecución de la gestión institucional no se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₃: La ejecución de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₀: El control de la gestión institucional no se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H₄: El control de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método hipotético-deductivo es esencial en la investigación científica porque permite la construcción gradual del conocimiento a través de la formulación de suposiciones, la recopilación de datos empíricos y la verificación sistemática de las hipótesis. Ayuda a asegurar que las conclusiones se basen en evidencia sólida y que sean generalizables a una variedad de situaciones (Pérez et al., 2020)

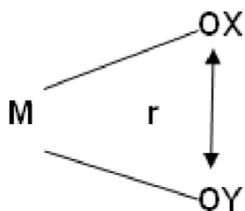
3.2. Enfoque investigativo

Es de enfoque cuantitativo, ya que involucró el examen de una población y una muestra específica. Se llevó a cabo la recopilación de datos, que posteriormente son ingresados y sometidos a un proceso de análisis. Los resultados obtenidos se interpretaron detenidamente para elaborar un informe detallado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3. Tipo de investigación

La naturaleza de esta investigación es aplicada, ya que se basó en el conocimiento previamente adquirido, y se clasifica como correlacional, lo que implica que se llevó a cabo un análisis inicial del comportamiento de ambas variables antes de establecer

su relación (Niño, 2011), ya que no se realizaron manipulaciones deliberadas de ninguna variable, sino que se centra en proponer posibles mejoras para abordar la problemática identificada. Además, se clasifica como transeccional porque la recopilación de datos se llevó a cabo en un único período de tiempo. De enfoque el cuantitativo y nivel correlacional, por lo que el diseño a usar es el siguiente:



M = muestra

OX= Datos de la variable X Gestión institucional

OY = Datos de la variable Y Calidad de atención al docente

r = Relación entre las variables

3.4. Población, muestra y muestreo

El universo está conformado por todos los docentes de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, a nivel nacional que tiene quince escuelas regionales y tres en Lima (Escuela de Oficiales, Escuela Técnica Superior Puente Piedra y Escuela Técnica Superior San Bartolo).

La población se obtuvo de la oficina de personal quienes aseguraron que la población estaba conformada por los 426 docentes que trabajan en la Escuela de Oficiales, con sede actual en Puente Piedra. Los que están distribuidos de la siguiente:

Años de estudios	Cantidades de docentes
Cadetes aspirantes	63
Cadetes de primer año	130

Cadetes de segundo año	110
Cadetes de tercer año	60
Cadetes de cuarto año	63
Total - 2022	426

3.4.1. Muestra

La unidad de análisis la conforman los docentes que trabajan en la Escuela de Oficiales de la PNP con sede actual en Puente Piedra. El cálculo se realizó mediante la fórmula de tamaño muestral para población finita:

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

Donde:

Z^2 = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

P = proporción estimada, asumiendo $p = 0,5$.

Q = $1 - P$.

e = Precisión o magnitud del error de 5 %.

N = Población (426 docentes)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (426)}{(0.05)^2 (426) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 201.99$$

Ajustando al tamaño de muestra, finalmente queda conformada por 202 docentes

Muestreo. - El tipo de muestra es probabilística, mediante un muestreo estratificado por afijación proporcional:

Años de estudios	N	%	n
Cadetes aspirantes	63	14.8	30
Cadetes de primer año	130	30.5	62
Cadetes de segundo año	110	25.8	52
Cadetes de tercer año	60	14.1	28
Cadetes de cuarto año	63	14.8	30
Total - 2022	426	100.0	202

Como criterio de inclusión se ha considerado a los docentes que se encuentran dictando cursos durante el año académico 2022. Además, que participen voluntariamente en el desarrollo de los cuestionarios, asegurando el anonimato.

3.5. Variables y operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Gestión institucional	Se mide a través de una escala conformada por 20 preguntas con respuesta politómicas	Planificación	Diagnóstico Visión Misión Objetivos	Ordinal	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces
		Organización	Pertinencia Proyección Flexibilidad Distribución		4. Casi siempre 5. Siempre
		Dirección	Obligaciones Coordinación Productividad		
		Control	Logro Medición Interpretación		

Calidad de atención	Se mide a través de una escala conformada por 15 preguntas con respuesta politómicas	Elementos tangibles	Infraestructura acorde Imagen institucional	Ordinal	1. Nunca
		Seguridad	Comportamiento adecuado Personas competentes		2. Casi nunca
		Capacidad de respuesta	Resolución de problemas Cumplimiento de plazos Establecimiento de fechas Servicio rápido		3. A veces
		Empatía	Atención personalidad Horario de atención estable		4. Casi siempre
					5. Siempre

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica seleccionada es la encuesta, la cual se encuadra en las investigaciones de opinión y se caracteriza por tener un diseño no experimental, además de ser de naturaleza transversal o transeccional, y puede ser tanto descriptiva como correlacional-causal, dependiendo de los objetivos específicos que aborden tantos aspectos descriptivos como relaciones de causa y efecto en la investigación. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.6.2. Descripción

Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos para obtener la opinión de los docentes de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial en relación con la gestión institucional y la calidad de atención que reciben.

El cuestionario para evaluar la gestión institucional consta de 20 preguntas distribuidas equitativamente en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, con 5 preguntas cada una.

De otro lado, el cuestionario destinado a medir la Calidad de Atención al Docente, se centra en las dimensiones de elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, y también consta de 15 preguntas, distribuidas en las cinco dimensiones.

Estos cuestionarios emplearon una escala de valoración tipo Likert, donde los participantes seleccionados entre las alternativas disponibles para expresar sus respuestas.: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

3.6.3. Validación

En este estudio, se llevó a cabo la validación de ambos cuestionarios mediante la participación de cinco (5) expertos. Estos expertos incluyen docentes de investigación (metodólogos), especialistas en recursos humanos y profesionales

con experiencia mínima de 5 años en ámbitos académicos o en la formulación de políticas públicas relacionadas con el trabajo digno.

El propósito de esta validación es obtener la evaluación de los expertos sobre la pertinencia del contenido de los cuestionarios. Esto significa que se busca valorar el grado en que los cuestionarios reflejan de manera precisa y específica el contenido que se pretende evaluar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En la validez de contenido se aplicó el coeficiente V de Aiken (V). Este coeficiente considera todas las respuestas proporcionadas por los expertos para cada ítem del cuestionario. Según Merino-Soto (2023), este método constituye una técnica para medir la relevancia o adecuación de los ítems en relación con el contenido evaluado por N jueces. El valor 1 representa un acuerdo perfecto entre los jueces o expertos, mientras que el valor 0 indica desacuerdo. En este estudio, se asignaron valores dicotómicos a los ítems, donde "Sí" corresponde a 1 y "No" a 0 en función de las respuestas de los expertos.

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Donde:

S = la suma de s_i ;

s_i = valor asignado por el juez i ;

n = Número de jueces;

c = Número de valores de la escala de valoración (en el caso de la investigación es de 2).

La validez de contenido es evaluada a través de la revisión por parte de expertos, quienes analizaron si los ítems del cuestionario están en consonancia con la teoría,

la forma en que se ha definido y medido la variable, y los objetivos que se han establecido en este estudio de investigación.

3.6.4. Confiabilidad

La confiabilidad de ambos instrumentos, para este estudio, se obtuvo al aplicar el instrumento a una muestra representativa conformada por 42 docentes de estudios superiores, que hace el 20% del total de la muestra, con el fin de medir la consistencia interna de las preguntas o ítems dentro del mismo instrumento, para ello se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach como una medida común para evaluar la coherencia interna de un instrumento.

Los resultados de los cuestionarios, aplicados a la muestra representativa se procesó con el estadístico Alfa de Cronbach, dando que cada uno de los elementos son altamente confiables porque son superiores a 0.9 (Ñaupás, et al., 2018).

Confiabilidad del cuestionario de Gestión institucional

Tabla 1.

Confiabilidad del cuestionario de Gestión institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

Nota: el coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.8 se considera como evidencia de una alta confiabilidad interna. Por lo tanto, el valor de 0.926 indica que las 20 preguntas del cuestionario, que abarcan las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, tienen una consistencia interna fuerte, lo que

sugiere que las dimensiones contribuyen significativamente a medir la variable gestión institucional, lo que sugiere que los resultados obtenidos a través de este cuestionario son más representativos y al estar respaldado por la validez del instrumento, se asegura manera consistente y confiable la medición de la variable.

Tabla 2.

Confiabilidad del cuestionario Calidad de Atención al Docente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	15

Un coeficiente alfa de Cronbach de 0.941 indica una excelente confiabilidad, por lo que se puede asegurar que la consistencia interna es muy alta en todas las dimensiones del cuestionario que evalúa diversos aspectos de la calidad de servicio al docente, lo que sugiere que el cuestionario puede considerarse representativo de la percepción de los docentes sobre la calidad de servicio recibida.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Los dos cuestionarios que se utilizaron para recopilar información de los docentes se basaron en la validez y confiabilidad para garantizar su procesamiento adecuado. Los cuestionarios son sometidos a la evaluación de cinco expertos antes de llevar a cabo la prueba de confiabilidad. Esta prueba se realizó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach y se aplicó al 10% de las respuestas de las encuestas seleccionadas de manera aleatoria.

Posteriormente, los cuestionarios son administrados en su totalidad a través de la herramienta "Google Forms" de "Google Workspace" en línea para cumplir con los requisitos de bioseguridad. Los datos resultantes se ingresaron en una hoja de cálculo de Microsoft Office XLS, que sirve como la base de datos. Luego, se clasificaron, ordenaron y exportaron al software IBM-SPSS 26.0. A continuación, se llevó a cabo un análisis descriptivo y se realizó una prueba de normalidad en las variables para determinar la distribución de las puntuaciones de cada variable de estudio y verificar si siguen una distribución normal o difieren de ella. Los resultados de esta prueba justificaron la elección del coeficiente adecuado para poner a prueba las hipótesis.

Los resultados de la prueba de normalidad, que indicó que las puntuaciones de las variables no siguen una distribución normal y son no paramétricas, se tomó la decisión de aplicar el coeficiente "Rho" de Spearman en la prueba de hipótesis. Todos estos datos se presentan en tablas de frecuencia correspondiente.

3.8. Aspectos éticos

En la concepción y desarrollo de la presente investigación se tiene en cuenta el cumplimiento estricto del "Reglamento de Código de Ética para la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener" en todo el proceso. Se respetaron los principios de consentimiento informado y se obtuvieron los permisos necesarios de la entidad que se constituye como la unidad de análisis, en este caso, la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial a nivel nacional que tiene quince escuelas regionales y tres en Lima (Escuela de Oficiales, Escuela Técnica Superior Puente Piedra y Escuela Técnica Superior San Bartolo).

En la investigación participaron personas y se preservó la divulgación de su identidad y, en consecuencia, a la posible invasión de su privacidad. En este contexto, se consideran a los docentes como participantes, quienes, después de recibir una explicación detallada de la investigación a la que se sometieron, expresaron su consentimiento informado y acordaron participar en el estudio.

Por último, la integridad científica implica una conducta científica en todas las etapas de la investigación, desde la recopilación y el uso de datos hasta su análisis y comunicación de resultados.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

La presentación de resultados descriptivos e inferenciales constituye una fase crucial en la investigación sobre la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, los resultados descriptivos que ofrecen una visión general de las características fundamentales del fenómeno estudiado. Para la estadística inferencial, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, lo que permite decidir por la prueba de correlación Rho de Spearman para explorar el tipo y nivel de relación entre variables relevantes en el ámbito de la gestión institucional y la calidad de atención al docente.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de los resultados; es importante señalar que los datos se organizaron en tablas de frecuencia y porcentajes. El propósito de esta presentación es proporcionar una comprensión completa de la información procesada, la cual fue recopilada previamente mediante los dos instrumentos elegidos para el estudio.

Variable: Gestión institucional

Dimensión: Planificación

Tabla 3.

Estadística descriptiva de la dimensión Planificación

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La Escuela tiene actualizados los documentos de su personal docente	f	0	0	0	1	201
	%	0	0	0	,5	99,5
2. Se utiliza apropiadamente los recursos asignados para la labor docente	f	0	69	72	48	13
	%	0	34,2	35,6	23,8	6,4
3. Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos	f	0	61	76	49	16
	%	0	30,2	37,6	24,3	7,9
4. Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente	f	0	35	52	59	56
	%	0	17,3	25,7	29,2	27,7
5. Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión	f	0	52	45	53	52
	%	0	25,7	22,3	26,2	25,7

Nota: la tabla contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Planificación en la gestión institucional.

En la tabla 3 se muestra que casi todos los docentes entrevistados consideran que en la Escuela se tienen actualizados los documentos de los docentes que allí laboran. Además, se muestra que el 35.6% considera que sólo a veces se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente, mientras que el 34.2% refiere que casi nunca es así. Respecto a la tercera pregunta, el 37.6% refiere que a veces conocen las actividades requeridas para cumplir con los objetivos de la Escuela, mientras 30.2% dice que casi nunca los conocen. En cambio, el 29.2% y 27.7% responden casi siempre y siempre cuando se cuestiona acerca de si conocen los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela. Sin embargo, hay una opinión dividida en cuanto a la participación en la creación de instrumentos de gestión, ya que los resultados giran en torno al 25% entre casi nunca y siempre.

Dimensión: Organización

Tabla 4.*Estadística descriptiva dimensión: Organización*

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6. La Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada	f	0	90	75	23	14
	%	0	44,6	37,1	11,4	6,9
7. Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	f	0	85	94	21	2
	%	0	42,1	46,5	10,4	1,0
8. Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	f	0	98	77	17	10
	%	0	48,5	38,1	8,4	5,0
9. Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar	f	0	97	85	18	2
	%	0	48,0	42,1	8,9	1,0
10. Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización	f	0	40	98	42	22
	%	0	19,8	48,5	20,8	10,9

Nota: la tabla contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Organización en la gestión institucional.

En la tabla 4 se muestran los resultados de las preguntas realizadas para determinar la percepción de la muestra en cuanto a la forma como se dirige en la Escuela en torno a la actividad docente. Encontrando que la mayoría sienten que casi nunca (44.6%) y solo a veces (37.1%), la Escuela tiene una estructura organizacional apropiada. En el mismo sentido, la mayoría se agrupa entre a veces (46.5%) y casi nunca (42.1%), cuando se les cuestiona acerca de si la comunicación fluye entre los gestores y los docentes. En cuanto a las capacitaciones que se le brinda al docente, se encuentra como respuesta que casi nunca (48.1%) y solo a veces (38.1%). En este mismo sentido, la mayoría opina que casi nunca (48.0%) y el (41.1%) a veces, opinan que los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar. Respecto a los docentes contratados, se encuentra que la mayoría de los docentes (48.5%) opina que los docentes contratados, si son los adecuados para los objetivos de la organización.

Dimensión: Dirección

Tabla 5.

Estadística descriptiva dimensión: Dirección

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente	f	0	63	83	48	8
	%	0	31,2	41,1	23,8	4,0
12. Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela	f	0	118	63	20	1
	%	0	58,4	31,2	9,9	,5
13. Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	f	0	99	84	10	9
	%	0	49,0	41,6	5,0	4,5
14. La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula	f	0	91	86	15	10
	%	0	45,0	42,6	7,4	5,0
15. Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela	f	0	68	73	44	17
	%	0	33,7	36,1	21,8	8,4

Nota: la tabla 5 contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Dirección en la gestión institucional.

Los resultados para la dimensión dirección muestran que la mayoría de los docentes opina que sólo a veces se motiva a los docentes, mientras que el 31.2% dice que casi nunca. El 58.4% considera que sólo a veces existe un liderazgo efectivo en la Escuela. En el mismo sentido, la mayoría (49.0%), opina que casi nunca y solo a veces (41.6%), se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes. En cuanto a la selección del personal docente, la mayoría (45.0%) opina que casi nunca y solo a veces (42.6%), es objetiva y se realiza en función al manejo del aula. En cambio, la mayoría considera que a veces (36,1%) y casi nunca (33.7%) se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.

Dimensión: Control

Tabla 6.

Estadística descriptiva de dimensión: Control

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16. Se evalúa de forma constante el desempeño de los docentes de la Escuela	f	0	67	77	48	10
	%	0	33,2	38,1	23,8	5,0
17. Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela	f	0	70	93	29	10
	%	0	34,7	46,0	14,4	5,0
18. Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	f	0	81	81	30	10
	%	0	40,1	40,1	14,9	5,0
19. Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente	f	0	83	99	13	7
	%	0	41,1	49,0	6,4	3,5
20. Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes	f	0	98	65	39	0
	%	0	48,5	32,2	19,3	0

Nota: la tabla 6 contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Control en la gestión institucional.

Los resultados descriptivos para la dimensión Gestión institucional muestran que la mayoría opina que a veces (38.1%) y casi nunca (33.2%), son evaluados adecuadamente por su desempeño docente. El 46.0% opina que a veces y 34.7% casi nunca hay una evaluación del desempeño de las distintas áreas de la Escuela. Coincidiendo que casi nunca y a veces con 40.1%, los encuestados consideran que se hace una evaluación del logro de los objetivos determinados durante la planificación. Mientras que el 49.0%, considera que a veces y el 41.1%, casi nunca hay una correcta supervisión del funcionamiento de los equipos instalados en las aulas. El 48.5% responde que casi nunca hay una evaluación de la calidad de atención, considerando la opinión de los docentes.

Variable: Calidad de Atención al Docente

Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 7.

Estadística descriptiva Dimensión: Elementos tangibles

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos	f	0	109	70	14	9
	%	0	54,0	34,7	6,9	4,5
2. Los sitios donde se imparten clases son adecuados para crear un ambiente de aprendizaje	f	0	110	55	36	1
	%	0	54,5	27,2	17,8	,5
3. La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio	f	0	99	75	19	9
	%	0	49,0	37,1	9,4	4,5

Nota: la tabla contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Elementos tangibles de la variable calidad de atención al docente.

En la tabla 7 se muestra como resultado que más de la mitad de los encuestados (54.0%), casi nunca encuentran que son adecuadas las instalaciones y los equipamientos para su labor. En el mismo sentido, el 54.5% casi nunca encuentra que los lugares donde se imparten clases son los adecuados para crear un ambiente de aprendizaje. Así mismo, el 49.0%, casi nunca encuentran adecuadas las instalaciones físicas para el tipo de enseñanza que brindan.

Dimensión: Seguridad

Tabla 8.

Estadística descriptiva Dimensión: Seguridad

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4. El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	f	0	78	76	27	21
	%	0	38,6	37,6	13,4	10,4
5. Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	f	0	33	108	46	15
	%	0	16,3	53,5	22,8	7,4
6. El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarle	f	0	19	78	82	23
	%	0	9,4	38,6	40,6	11,4
7. El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	f	0	24	103	60	15
	%	0	11,9	51,0	29,7	7,4

Nota: la tabla 8 contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión de Seguridad de la variable calidad de atención al docente.

Respecto a la dimensión seguridad, se tiene que el 38.6% casi nunca y el 37.6% a veces, opinan que el comportamiento del personal contribuye a generar un buen clima laboral. En cuanto a la programación de actividades, el 53.5% opina que a veces se conoce cuándo se llevarán a cabo. En otro sentido, el 40.6% considera que casi siempre el personal de la institución se dispone a atenderle y ayudarle. Sin embargo, el 51.0% considera que sólo a veces el personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 9.

Estadística Descriptiva Dimensión: Capacidad de respuesta

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8. Se promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas	f	0	44	117	25	15
	%	0	21,8	57,9	12,4	7,4
9. Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	f	0	117	57	20	8
	%	0	57,9	28,2	9,9	4,0
10. El director permite la participación del docente durante las reuniones	f	0	101	59	42	0
	%	0	50,0	29,2	20,8	0
11. Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	f	0	73	89	25	15
	%	0	36,1	44,1	12,4	7,4
12. El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	f	0	64	88	42	8
	%	0	31,7	43,6	20,8	4,0

Nota: la tabla 9 contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión Capacidad de respuesta de la variable calidad de atención al docente.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el 57.9% considera que a veces se promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas. Mientras que una gran mayoría (57.9%), opina que casi nunca se responden adecuadamente a sus solicitudes hechas al personal administrativo. Así mismo, se encuentra que el 50.0% ha respondido que a veces el director permite la participación del docente en las reuniones. Cabe destacar, que los docentes (44.1%) a veces y casi nunca (36.1%), se muestra interés en ayudar a resolver los problemas en la institución. De otro lado, el 43.6% opina que sólo a veces el personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.

Dimensión: Empatía

Tabla 10.

Estadística descriptiva Dimensión: Empatía

Pregunta		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13. Hay apertura a la escucha y al dialogo	f	0	31	98	64	9
	%	0	15,3	48,5	31,7	4,5
14. Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	f	0	34	77	70	21
	%	0	16,8	38,1	34,7	10,4
15. La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	f	0	29	41	108	24
	%	0	14,4	20,3	53,5	11,9

Nota: la tabla 10 contiene el resumen de las tablas de frecuencia y porcentajes de las preguntas que corresponden a la dimensión Empatía de la variable calidad de atención al docente.

En la dimensión empatía se encuentra que el 48.5% de los encuestados opina que a veces se apertura el diálogo y se escucha al docente. Mientras que 38.1% opina que a veces y el 34.7% casi siempre se respetan los horarios del docente que labora en la institución. Mientras que la mayoría (53.5%), casi siempre opina que la institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución

4.1.2. Estadística inferencial

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis se aplica la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, teniendo como condición que si el p-valor ≥ 0.05 el comportamiento de la variable es normal y se decide por una prueba de correlación paramétrica como la de Pearson; pero si el p-valor ≤ 0.05 la distribución es no normal y se elige el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión institucional	Calidad de atención al docente
N		202	202
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,0396	3,0545
	Desv. Desviación	,64524	,66318
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,376	,355
	Positivo	,376	,355
	Negativo	-,327	-,309
Estadístico de prueba		,376	,355
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados recogidos con los cuestionarios Gestión institucional y Calidad de atención al Docente, el p-valor de $0.000 \leq 0.05$, que es indicador que los datos no siguen una distribución normal, esto indica que las respuestas o puntuaciones obtenidas en esos cuestionarios no presentan una distribución normal en la población de la cual se tomó la muestra. Lo que conduce a la elección del estadístico Rho de Spearman para analizar las correlaciones entre las variables de estudio.

Contrastación estadística de la hipótesis principal

H_0 = La gestión institucional no se relaciona con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H_1 = La gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Tabla 12.

Correlación de la hipótesis principal

			Gestión institucional	Calidad de atención al docente
Rho de Spearman	Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	Calidad de atención al docente	Coefficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

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

La prueba de correlación Rho de Spearman realizada entre la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, revela hallazgos estadísticamente significativos (Sig.) = 0.000, lo que sugiere que la relación entre las dos variables no es el resultado del azar, sino que hay una conexión genuina que merece atención. Además, el coeficiente de correlación (0.789), es considerablemente alto y positivo, lo que indica que a medida que mejora la gestión institucional, también tiende a mejorar la calidad de atención que reciben los docentes en la institución policial.

Contrastación estadística de la primera hipótesis específica

$H_0=$ La planificación de la gestión institucional no se relaciona con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

$H_1=$ La planificación de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Tabla 13.

Correlación de la primera hipótesis específica

			Planificación	Calidad de atención al docente
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
Calidad de atención al docente	Calidad de atención al docente	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

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

La prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión de planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente presenta resultados estadísticamente significativos, con un p-valor de 0.000, lo que indica que existe una diferencia significativa de manera que la relación no es producto del azar, sino que hay una conexión genuina y relevante. El coeficiente de correlación obtenido de 0.451, indica una correlación positiva moderada que sugiere que a medida que mejora la planificación en la gestión institucional, existe una tendencia positiva a una mejora en la calidad de atención brindada al personal docente en la institución policial. Implica que las estrategias de mejora en la planificación podrían contribuir a fortalecer la atención y el apoyo al personal docente en la institución.

Contrastación estadística de la segunda hipótesis específica

H_0 = La organización de la gestión institucional no se relaciona con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H_1 = La organización de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Tabla 14.

Correlación de la segunda hipótesis específica

		Organización	Calidad de atención al docente
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202
Calidad de atención al docente	Calidad de atención al docente	Coefficiente de correlación	,606**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202

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

La prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión de organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente revela resultados estadísticamente significativos, con un p-valor de 0.000 lo que sugiere una relación entre las variables que no es producto del azar, sino que refleja una conexión real y relevante. El coeficiente de correlación de 0.606, indica una correlación positiva fuerte entre la dimensión de organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente, lo que indica que a medida que mejora la organización en la gestión institucional, mejora en la calidad de atención brindada al personal docente en la institución policial.

Contrastación estadística de la tercera hipótesis específica

H_0 = La dirección en la gestión institucional no se relaciona con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

H_1 = La dirección en la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Tabla 15.

Correlación de la tercera hipótesis específica

		Dirección		Calidad de atención al docente
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	Calidad de atención al docente	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

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

La prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión de dirección en la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial presenta resultados estadísticamente significativos, con un p-valor de 0.000, lo que sugiere que la relación entre estas dos variables refleja una conexión relevante. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.684, indica una correlación positiva fuerte entre las variables, esto implica que a medida que mejora la dirección en la gestión institucional, mejora la calidad de atención proporcionada al personal docente en la institución policial.

Contrastación estadística de la cuarta hipótesis específica

$H_0=$ El control de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

$H_1=$ El control de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Tabla 16.

Correlación de la cuarta hipótesis específica

			Control	Calidad de atención al docente
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	202	202
	Calidad de atención al docente	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	202	202

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

La prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión de control en la gestión institucional y la calidad de atención al docente, revela resultados estadísticamente significativos, proporcionando información valiosa sobre la relación entre estas dos variables. El p-valor de 0.000 indica que existe una relación estadísticamente significativa y el coeficiente de correlación de 0.465, indica una correlación positiva moderada, esto implica que a medida que mejora el nivel de control en la gestión institucional, mejora en la calidad de atención brindada al personal docente en la institución policial.

4.1.3. Discusión de resultados

La presente investigación revela una relación significativa y considerablemente alta entre la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, este hallazgo refuerza la importancia de una gestión institucional efectiva en el contexto educativo, especialmente en una institución dedicada a la formación policial. Estos hallazgos respaldan la teoría clásica de formalismo organizacional, particularmente las ideas de Taylor y Fayol, que enfatizan la importancia de una gestión efectiva en el logro de metas institucionales.

De manera que el conjunto de actividades llevadas a cabo en colaboración con los miembros de la organización para alcanzar metas institucionales conlleva a una gestión institucional efectiva y contribuye de manera positiva a la calidad de la atención brindada al personal docente. En este sentido, respaldado por la teoría de Drucker, en coincidencia con la teoría humanista de Elton Mayo, debe haber una participación de los docentes para hacer seguimiento a su grado de satisfacción, por lo que se debe promover la integración entre las diferentes áreas y así lograr el compromiso personal de los docentes. En las investigaciones de Bao-Condor et al. (2020), se destaca la importancia de establecer indicadores de gestión que permitan ir haciendo un seguimiento a las actividades, y, Chiavenato (2014), en su estudio hace referencia a la gestión institucional, que respalda la relación observada en nuestra investigación.

Además, Zavaleta (2021), subraya la relevancia del talento humano en el logro de metas organizacionales, indicando que la calidad y desempeño de los colaboradores

inciden directamente en la efectividad y profesionalismo de la institución. Sin embargo, a pesar de la evidente relación positiva entre la gestión institucional y la calidad de atención al docente, es crucial abordar las deficiencias identificadas en la atención de las necesidades y derechos de los docentes en el contexto de la formación policial.

De allí, que es importante tomar en cuenta los resultados que son poco favorecedores en la opinión recibida por parte de los docentes, quienes resaltan áreas específicas que requieren atención y mejora para garantizar un entorno educativo eficiente, profesional y respetuoso.

Los resultados para la primera hipótesis específica, que trata acerca de la dimensión de planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente, arrojaron la existencia de una relación significativa y positiva, pero moderada, debido a que, en el ámbito de la planificación, se establecen metas a corto, mediano y largo plazo, junto con estrategias detalladas para alcanzarlas. Este proceso incluye la definición de procedimientos necesarios, así como la asignación de funciones y responsabilidades al personal. Los hallazgos coinciden con lo que afirma Chumpitazi (2020), acerca de la importancia del liderazgo que destaca como un factor esencial para motivar al equipo y asegurar que este se identifique con la visión y misión institucionales, con el fin de alcanzar los objetivos en el tiempo previsto y realizar ajustes cuando sea necesario.

En este contexto, los docentes pueden experimentar satisfacción en ciertos aspectos de su trabajo, pero también pueden enfrentar insatisfacción, coincidiendo con la

teoría de satisfacción en el trabajo de Edwin Locke, quien afirma que esto depende de la percepción de los docentes de su entorno laboral. Todo esto implica la forma como se planifica la gestión institucional, determinando una cultura organizacional en la institución, coincidiendo con Duche et al. (2019), quien afirma que la cultura organizacional juega un papel crucial para cumplir con la misión y visión institucional, mejorar la calidad educativa y fomentar un entorno laboral positivo.

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis específica, la relación entre la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial es significativa, positiva y de buen nivel, en ella se destacan, la importancia de una gestión institucional bien organizada para asegurar un entorno laboral propicio y de calidad para los docentes. En este sentido, Henri Fayol a través de su teoría organizacional, propuso principios generales aplicables a los altos niveles de una empresa. Fayol desglosó las actividades institucionales en diversas categorías interconectadas, abordando aspectos técnicos, comerciales, financieros, de seguridad, contables y administrativos. Torres (2014), refiere que Fayol considera que la gerencia tiene la responsabilidad de garantizar la eficiencia en todas estas áreas, resaltando la importancia de reconocer la diversidad y dinámicas en las interacciones humanas. Sugirió además que las reglas deben ser adaptables para satisfacer diversas necesidades, y que la administración implica prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Los hallazgos de la investigación respaldan la idea de que la organización en la gestión institucional, que, conforme a los principios de Fayol, es fundamental para

la calidad de atención al docente. La habilidad de prever y organizar eficazmente, así como coordinar y controlar procesos, son elementos clave para garantizar un entorno educativo que satisfaga las necesidades y expectativas del personal docente. En consonancia con la visión positiva de los empleados propuesta por Omolawal (2021), se destaca que la actividad humana en la empresa se basa en la suposición de que los trabajadores son individuos con metas, necesidades y prioridades identificables y justificables. Al respecto, los resultados coinciden con lo que afirma Chiavenato (2017), respecto a que la influencia mutua entre las organizaciones y las personas es fundamental en la sociedad moderna, por lo que es necesario que disminuyan las complejidades y niveles jerárquicos, generando una aproximación entre los objetivos individuales de los trabajadores y los objetivos organizacionales.

En el mismo sentido, la tercera hipótesis específica, respecto a la dirección en la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial tienen una relación significativa y de buen nivel. Estos hallazgos resaltan la importancia de un liderazgo efectivo en la gestión institucional para garantizar un entorno laboral de calidad para los docentes. Un estudio complementario realizado por Mogollón (2019), con el objetivo de mejorar la administración en una institución educativa. Este estudio empleó diversas herramientas como la observación, encuestas, entrevistas y testimonios, fundamentándose en las teorías de calidad total como base conceptual. Lo que coincide con lo que afirma Valencia (2022), cuando afirma que es importante que quien dirige la institución sea un líder, porque es el que guía a la organización hacia la consecución de objetivos sin descuidar el entorno y la participación activa de los actores relevantes.

Los resultados de la relación entre el control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial indican una relación significativa de buen nivel, este hallazgo resalta la importancia crítica de un control administrativo eficiente para asegurar un entorno laboral de calidad y favorecer la atención adecuada al personal docente. En este sentido Pérez y Barbarán (2021), indican que el control administrativo se posiciona como uno de los mecanismos clave para garantizar la eficiencia en la gestión de entidades e instituciones del sector público. De otro lado, una falta de control en la organización no le permite competir de manera transparente, ya que genera desconfianza y malestar en las personas que en ella trabajan, tal como lo afirma Escobar et al. (2022).

De allí la importancia de contar con un sistema de control que permita a estas organizaciones desarrollar sus funciones de manera efectiva, centradas en la consecución de sus fines institucionales. En este contexto, Güemes (2019), observa deficiencias significativas en el control administrativo dentro de las entidades del sector público en países latinoamericanos. Identifica que los funcionarios públicos no llevan a cabo un control minucioso de las actividades y funciones, lo que impide que logren cumplir sus metas orientadas al beneficio de la sociedad.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: En base a los resultados de la investigación se concluye que existe relación significativa, positiva y de buen nivel entre la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial en el año 2023, con un p-valor de 0.000, y un coeficiente de correlación de 0.789. En este sentido, se ha evidenciado que en diversos aspectos de la planificación, organización, dirección y control en la gestión contribuyen con la experiencia y el bienestar del personal docente para asegurar un entorno laboral favorable y propicio.

Segunda: La dimensión de planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente, en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, revela una relación significativa, positiva y moderada, con un p-valor de 0.000 y el coeficiente de correlación de 0.451, lo que sugiere que a medida que mejora la planificación en la gestión institucional. Aunque, los docentes consideran que en la Escuela muestran preocupación en la utilización adecuada de recursos asignados para la labor docente. Además, hay opiniones divergentes en cuanto al conocimiento de las actividades requeridas para cumplir con los objetivos institucionales, así como la participación en la creación de instrumentos de gestión.

Tercera: se ha establecido una relación significativa, positiva y de buen nivel entre la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, con un p-valor de 0.000 el coeficiente de correlación de 0.606, lo que indica que las mejoras en la organización de la gestión institucional se traducen en una mejora sustancial en la calidad de atención proporcionada al personal docente en la institución policial.

Cuarta: La prueba de hipótesis ha arrojado que existe relación significativa, positiva y de buen nivel entre la dimensión Dirección de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.684, indicando que las mejoras en la dirección institucional se traducen en una mejora significativa en la calidad de atención al personal docente. En este sentido, es necesario tener en cuenta los hallazgos de la percepción de los docentes acerca de la motivación, liderazgo efectivo, integración de esfuerzos y procesos de selección, que sugieren oportunidades para mejorar ya que la mayoría siente que sólo a veces se les motiva, y más de la mitad considera que sólo a veces existe un liderazgo efectivo y una integración adecuada entre autoridades y docentes.

Quinta: La prueba de correlación indica que es significativa, positiva y moderada la relación entre la dimensión de control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, con un p-valor de 0.000 y coeficiente de correlación de 0.465, lo que indica que un mayor nivel de control en la gestión institucional se asocia con una mejora en la calidad de atención proporcionada al personal docente. Cabe mencionar que, en percepción de los docentes,

es necesario mejorar la evaluación de su desempeño, el seguimiento de objetivos, la supervisión de equipos que se encuentran en las aulas y la evaluación de la calidad del servicio, para fortalecer los mecanismos de control y evaluación.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones se recomienda que:

- Los gestores de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial se enfoquen en fortalecer los procesos claramente definidos y alineados con la misión y visión de la institución. Esto incluye, la implementación de estrategias específicas para la gestión eficiente de recursos materiales y humanos. Para ello, es necesario identificar y abordar posibles deficiencias a tiempo, implementando programas de capacitación y desarrollo para el personal directivo, promoviendo una cultura organizacional que se encamine a la mejora continua y la constante retroalimentación; optimizar la organización interna, definiendo de manera precisa las funciones y responsabilidades del personal, como un medio para elevar la calidad de atención al docente.
- En base a la correlación entre la planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente, se recomienda fortalecer el vínculo y mejorar la experiencia del personal docente. Se sugiere mejorar los procesos de planificación, que aseguren que los objetivos institucionales se alineen con las necesidades docentes, fomentando la participación activa de los docentes en la planificación para enriquecer la toma de decisiones, al considerar sus perspectivas y experiencias, lo cual permitiría establecer indicadores en la planificación y la calidad de atención, facilitando una evaluación continua y la identificación de áreas de mejora.
- Considerando los resultados entre la dimensión de organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de la estructura organizacional, identificando áreas de

mejora y estableciendo prácticas más eficientes, como revisar y actualizar los procesos de comunicación entre gestores y docentes, y, fortalecer los canales propiciando una comunicación efectiva, de manera que mejore la percepción de los docentes y se optimice la calidad de atención ofrecida.

- En cuanto a la dimensión de dirección de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela, se recomienda implementar intervenciones específicas para fortalecer la dirección y mejorar la experiencia del personal docente. En este sentido, se sugiere la implementación de programas de desarrollo de liderazgo para las autoridades académicas; incluir actividades de motivación, motivar la mejora en la gestión de conflictos para cultivar un ambiente más colaborativo y positivo, promover un entorno propicio para el crecimiento profesional y la efectividad educativa.

- Finalmente, en base a los resultados acerca del control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente, se recomienda implementar un sistema integral de evaluación del desempeño docente que sea más frecuente y abarque aspectos clave como los indicadores claros para medir el rendimiento individual y colectivo, proporcionar una retroalimentación constructiva para el crecimiento profesional del docente; establecer protocolos de supervisión más efectivos para garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos en las aulas. Con estas recomendaciones se busca fortalecer el nivel de control en la gestión institucional, con prácticas que contribuyan a la mejora de la calidad de atención al docente.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., González, E., De la Cruz, M. y Duran, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *Int J Environ Res Public Health*, 16(20), 3942. <https://dx.doi.org/10.3390%2Fijerph16203942>.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bazalar, M. Á. & Choquehuanca, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), 35-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Benedito, M., Bonavia, T., & Llinares, L. I. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología* 368, p. 59-74. <https://rodrigo.uv.es/handle/10550/61003>
- Chávez, D. (2022) *Gestión pedagógica y calidad del servicio en educación inicial de la Institución Particular “Aprendo Jugando”, San Martín de Porres, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejos) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85148>
- Coronel, M. L., & Plúas, K. B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil* (Master's thesis). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5207>
- Chumpitazi Medina, F. P. (2020). Gestión administrativa y el desempeño docente en un centro de idiomas de Lima Metropolitana. *Revista Educa UMCH*, 16, 1–8. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202016.166>

- Díaz, A., Lozano, A. L. M., Rios, O. G. V., Zarazú, L. N., & Sancho, J. M. C. (2022). Satisfacción laboral del docente universitario desde la cultura organizacional. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(22), 258-264. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.333>
- Dirección de Comunicación e Imagen Institucional de la PNP (DIRCII PNP, 2019). *Convocatoria docencia PNP*. <https://www.policia.gob.pe/home/Docencia>
- Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A., & Paredes Quispe, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500015&script=sci_arttext&tlng=en
- Escobar, H. W., Surichaqui, L. M., & Calvanapón, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales-Perú. *Visión de futuro*, 27(1), 160-181. <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v27n1/1668-8708-vf-27-01-00160.pdf>
- Grajales-Gaviria, D. A., Pérez, Y. E. G., Polo, O. C. C., & Bedoya, J. C. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (66), 161-182. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194270426007/194270426007.pdf>
- Godoy, Concepción (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa No.32318 Jorge Chávez Dartner* [tesis de posgrado, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Perú].
- González-Fenoll, E., & Bernárdez-Gómez, A. (2021). Los modelos de calidad como criterio de excelencia, el modelo EFQM aplicado a la educación. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 10(9). <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/rccs/article/view/2410>
- Henriquez, K. (2022). *Propuesta de un sistema de evaluación de la gestión administrativa de una institución educativa sobre la base del enfoque coso (2013)* [Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18489>

- Hernández-Samperi y Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Herrera, E. A. (2022). Satisfacción laboral, compromiso organizacional del capital humano y competencias del capital humano en el desempeño institucional en la universidad nacional de agricultura, Honduras. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10485-10505. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4144
- Licas, E. M., Licas, D. L., Portugal, F. C., Patricio, S. S. & Guizado, A. E. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258-263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656/2621>
- Locke, E. A. (1969). ¿What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130>
- Luna, E. (2019). Evaluación formativa del modelo educativo en instituciones de educación superior en México. *Revista mexicana de investigación educativa*, 24(83), 997-1026. Epub 23 de abril de 2020. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662019000400997&lng=es&tlng=es.
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Martínez, L. E., Farfán, E. A., & Osto, R. N. (2022). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable Faces*, 25(45), 93-104. <https://www.redalyc.org/journal/257/25773955006/25773955006.pdf>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria) ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

- Menéndez Álvarez-Hevia, D., & Hernández Castilla, R. (2021). La mercantilización de la Educación Superior a través del modelo universitario inglés: elementos clave, críticas y posibilidades. *Revista española de educación comparada* (37), pp. 234-255. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/207030>
- Merino-Soto, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MHSalud*, 20(1), 1-14. <https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3>
- Mogollón, E. M. (2019). Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N° 055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6926>
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., & Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2020000400004&script=sci_arttext
- Mora, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 665-681.
- Muñoz, D. M., Montero, C., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2022). Calidad de vida en el trabajo en docentes universitarios. *Revista Boletín Redipe*, 11(6), 120-134. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1841>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñañez-Silva, M. V. & Lucas-Valdez, G. (2019). Liderazgo del director en la calidad de la gestión institucional: un reto en la educación actual. *Investigación y postgrado*, 34(1), 167-180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6931371>

- Niño, V.M. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/70969?page=33>
- Omolawal, S. (2021). Teoría de las relaciones humanas: implicaciones para una gestión eficaz de los recursos humanos. *Revista Ilorin de Gestión de Recursos Humanos* 5 (1).
- Pereyra, R. M. (2020). *Clima institucional y satisfacción laboral de los docentes del instituto de Educación Superior Tecnológico Público Bagua*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejos] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114157>
- Pérez, J. D. & Barbarán, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/224/299>
- Pérez, L., Pérez, R. & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica: (ed.)*. Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/138497?page=18>
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281.
- Ramírez, E. V., Casanova, F. R. G., & Céspedes, M. S. A. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(9), 316-329. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142744>
- Rodríguez, R. J., Uribe, J., & Rey de Castro, D. E. (2023). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021. *Industrial Data*, 26(1), 179-202. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932023000100179&script=sci_arttext
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

- Ruesta, H. M. (2019). Modelo educativo gerencial para mejorar la calidad de la gestión en la Institución Educativa N° 15017 “Manuel Tomás Echeandía Espinoza” del distrito Tambo grande – Piura. Año 2018. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6832>
- Trujillo, P., Ortiz, M. L., Carrasco, M., Herrera, G. L. & Martínez, C. V. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2). <https://ojs.intercambios.cse.udelar.edu.uy/index.php/ic/article/view/232/220>
- Saavedra, J. & Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Solano, María (2018). *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del Instituto Colombo Venezolano* [tesis de posgrado. Universidad de Montemorelos. México]. <https://www.proquest.com/openview/67dcf4560db97babfcedb56284b4d923/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (2a. ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/lc/utpbiblio/titulos/39390>
- Valencia, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3473/5275>
- Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R., & Rodríguez González, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, (32), 151-169. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.04>
- Yaranga, L. A., Quispe, K. L., & Cruz, C. E. A. (2023). El liderazgo directivo en el proceso educativo. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 698-711. <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v7n28/a14-698-711.pdf>

Zambrano, C., & Matabanchoy, S. M. (2022). Relación entre calidad de vida en el trabajo y roles de género en docentes universitarios. *Revista Boletín Redipe*, 11(2), 494-508. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1698>

Zavaleta Cabrera, E. M. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional-Perú. *Comuni@cción*, 12(1), 53-64. <http://orcid.org/0000-0002-2359-0483>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>¿Cuál es el nivel de relación de la gestión institucional y de la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación de la dirección en la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?</p>	<p>Analizar el nivel de relación de la gestión institucional y de la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de relación de la planificación de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación de la organización de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación de la dirección en la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p>	<p>La gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La planificación de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>La organización de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>La dirección en la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión Institucional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Variable 2</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <p>Tangible</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Aplicada y correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético deductivo y no experimental.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población y muestra</p> <p>426 y 202.</p>

<p>¿Cuál es el nivel de relación del control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023?</p>	<p>Profesional Policial, 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación del control de la gestión institucional y la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023. .</p>	<p>Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p> <p>El control de la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario sobre Gestión Administrativa

(Basado en las dimensiones de Chiavenato)

El instrumento para utilizar es un cuestionario que consta de 20 preguntas las cuales se basan en las dimensiones propuestas por Chiavenato el 2001.

Para evaluar la Gestión Administrativa se aplicará el cuestionario a una muestra conformada por 202 docentes la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, los que responden al siguiente cuestionario:

6. Nunca
7. Casi nunca
8. A veces
9. Casi siempre
10. Siempre

	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	N	CN	AV	CS	S
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente					
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente					
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.					
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela					
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.					
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes					

8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela					
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.					
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.					
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.					
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes					
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.					
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.					
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.					
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación					
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.					
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.					

Cuestionario 2

Calidad de atención al docente

	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)					
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD					
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral					
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades					
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo					
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.					
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente					
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.					
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo					
12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
13	Hay apertura a la escucha y al dialogo.					
14	Se respetan los horarios del docente que labora en la institución					
15	La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución					

Anexo 3: Validez del instrumento

Validación 1: Doctor Walter Castillo Muñoz

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.2.1.1. Variable 1: Gestión institucional								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	X		X		X		
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	X		X		X		
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	X		X		X		
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	X		X		X		
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	X		X		X		
8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	X		X		X		
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	X		X		X	
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	X		X		X	
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	X		X		X	
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	X		X		X	
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	X		X		X	
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	X		X		X	
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X	
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	X		X		X	
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CASTILLO MUÑOZ, Walter Percy

DNI: 43246285

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

Lima 30 de setiembre del 2023



Doctor Walter Castillo Muñoz

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>5.2.1.2.Variable 2: Calidad de atención</i>								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	X		X		X		
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	X		X		X		
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	X		X		X		
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	X		X		X		
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	X		X		X		
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.	X		X		X		
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	X		X		X		

12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

		Si	No	Si	No	Si	No
13	Hay apertura a la escucha y al dialogo.	X		X		X	
14	Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	X		X		X	
15	La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CASTILLO MUÑOZ, Walter Percy

DNI: 43246285

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

Lima 30 de setiembre del 2023



Doctor Walter Castillo Muñoz

Validación 2: Doctora Martha Alicia Romero Echevarría

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.2.1.3.Variable 1: Gestión institucional								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	X		X		X		
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	X		X		X		
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	X		X		X		
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	X		X		X		
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	X		X		X		
8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	X		X		X		
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	X		X		X	
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	X		X		X	
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	X		X		X	
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	X		X		X	
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	X		X		X	
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	X		X		X	
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X	
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	X		X		X	
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ROMERO ECHEVARRÍA, Martha Alicia

DNI: 08569411

Especialidad del validador: Doctor en Educación y Metodóloga



Doctora Martha Alicia Romero Echevarría

Lima 30 de setiembre del 202

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>5.2.1.4.Variable 2: Calidad de atención</i>								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	X		X		X		
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	X		X		X		
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	X		X		X		
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	X		X		X		
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	X		X		X		
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.	X		X		X		
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	X		X		X		

12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

		Si	No	Si	No	Si	No
13	Hay apertura a la escucha y al dialogo.	X		X		X	
14	Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	X		X		X	
15	La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ROMERO ECHEVARRÍA, Martha Alicia

DNI: 08569411

Especialidad del validador: Doctor en Educación y Metodóloga

Lima, 30 de setiembre del 2023



Doctora Martha Alicia Romero Echevarría

Validación 3: Magister Luís Alexander Goñe Tineo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.2.1.5.Variable 1: Gestión institucional								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	X		X		X		
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	X		X		X		
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	X		X		X		
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	X		X		X		
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	X		X		X		
8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	X		X		X		
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	

11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	X		X		X	
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	X		X		X	
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	X		X		X	
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	X		X		X	
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	X		X		X	
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	X		X		X	
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X	
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	X		X		X	
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Goñe Tineo, Luis Alexander

DNI: 40046018

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima 30 de setiembre del 2023



Mag. Luis Alexander Goñe Tineo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>5.2.1.6.Variable 2: Calidad de atención</i>								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	X		X		X		
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	X		X		X		
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	X		X		X		
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	X		X		X		
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	X		X		X		
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.	X		X		X		
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	X		X		X		

12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

		Si	No	Si	No	Si	No
13	Hay apertura a la escucha y al dialogo.	X		X		X	
14	Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	X		X		X	
15	La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Goñe Tineo, Luis Alexander

DNI: 40046018

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima 30 de setiembre del 2023



Mag. Luis Alexander Goñe Tineo

Validación 4: Magister Luis Melanio Mejía Rodríguez

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.2.1.7.Variable 1: Gestión institucional								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	X		X		X		
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	X		X		X		
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	X		X		X		
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	X		X		X		
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	X		X		X		
8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	X		X		X		
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	X		X		X	
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	X		X		X	
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	X		X		X	
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	X		X		X	
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	X		X		X	
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	X		X		X	
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X	
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	X		X		X	
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

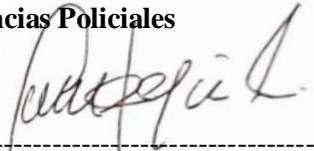
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MEJÍA RODRÍGUEZ, Luis Melanio

DNI: 43394154

Especialidad del validador: Magister en Administración y Ciencias Policiales

Lima 30 de setiembre del 2023


Magister Luis M. Mejía Rodríguez

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>5.2.1.8.Variable 2: Calidad de atención</i>								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	X		X		X		
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	X		X		X		
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	X		X		X		
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	X		X		X		
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	X		X		X		
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.	X		X		X		
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	X		X		X		

12 El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor X X X

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

13 Hay apertura a la escucha y al dialogo.

Si No Si No Si No
X X X

14 Se respetan los horarios del docente que labora en la institución

X X X

15 La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución

X X X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

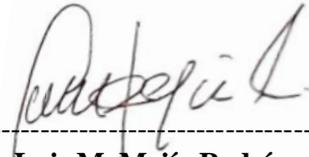
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MEJÍA RODRÍGUEZ, Luis Melanio

DNI: 43394154

Especialidad del validador: Magister en Administración y Ciencias Policiales

Lima 30 de setiembre del 2023



Magíster Luis M. Mejía Rodríguez

Validación 5: Magister José Orozco Cabrera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5.2.1.9.Variable 1: Gestión institucional								
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	X		X		X		
2	Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	X		X		X		
3	Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
4	Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	X		X		X		
5	Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	X		X		X		
7	Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	X		X		X		
8	Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	X		X		X		
9	Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	X		X		X		
10	Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
11	Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	X		X		X	
12	Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	X		X		X	
13	Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	X		X		X	
14	La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	X		X		X	
15	Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	X		X		X	
17	Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	X		X		X	
18	Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	X		X		X	
19	Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	X		X		X	
20	Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

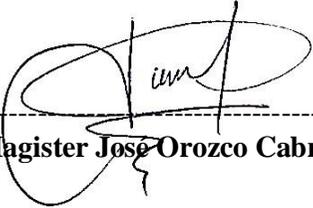
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: OROZCO CABRERA José Antonio

DNI: 09442810

Especialidad del validador: Magister en Administración y Ciencias Policiales

Lima 30 de setiembre del 2023



Magister José Orozco Cabrera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<i>5.2.1.10. Variable 2: Calidad de atención</i>								
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	X		X		X		
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	X		X		X		
3	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
4	El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	X		X		X		
5	Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	X		X		X		
6	El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarlo	X		X		X		
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	X		X		X		
9	Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	X		X		X		
10	El director permite la participación del docente durante las reuniones.	X		X		X		
11	Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	X		X		X		

12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

		Si	No	Si	No	Si	No
13	Hay apertura a la escucha y al dialogo.	X		X		X	
14	Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	X		X		X	
15	La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

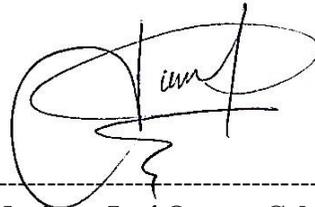
No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: OROZCO CABRERA José Antonio

DNI: 09442810

Especialidad del validador: Magister en Administración y Ciencias Policiales

Lima 30 de setiembre del 2023



Magister José Orozco Cabrera

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de total de elemento Preguntas del cuestionario Gestión administrativa

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que la Escuela tiene actualizados los documentos relacionados a su personal docente	55,50990	116,500	-,108	,929
Considera que se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados para la labor docente	57,48020	104,967	,561	,923
Conoce las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.	57,40594	107,217	,432	,926
Conoce los instrumentos de gestión para la labor docente en la Escuela	56,83168	104,001	,518	,925
Los docentes participan en la creación de instrumentos de gestión.	56,98515	103,099	,519	,926
Considera que la Escuela cuenta con una estructura organizacional apropiada.	57,69802	104,988	,574	,923
Los gestores tienen una comunicación fluida con los docentes	57,80198	108,757	,493	,924
Se brindan capacitaciones a los docentes de la Escuela	57,80693	104,366	,671	,921
Los coordinadores tienen claras las funciones que tienen que realizar.	57,87624	108,228	,534	,924
Los docentes contratados son los adecuados para los objetivos de la organización.	57,27723	103,704	,653	,921

Se motiva a los docentes de la Escuela de forma permanente.	57,50000	103,823	,687	,921
Considera que existe un liderazgo efectivo en la Escuela.	57,98020	105,631	,719	,921
Considera que se integran los esfuerzos entre las autoridades y docentes	57,85644	104,153	,735	,920
La selección del personal docente es objetiva y está en función al manejo del aula.	57,78218	103,455	,747	,919
Considera que se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la Escuela.	57,45545	101,811	,715	,920
Se evalúa de forma contante el desempeño de los docentes de la Escuela.	57,50000	103,405	,681	,921
Se evalúa de forma constante el desempeño de las distintas áreas de la Escuela.	57,60891	103,483	,725	,920
Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación	57,65842	103,072	,724	,920
Se supervisa el correcto funcionamiento de los equipos instalados para el uso del docente.	57,78218	107,465	,547	,923
Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión que tienen los docentes.	57,79703	105,993	,614	,922

Estadísticas de total de elemento
Preguntas del cuestionario Calidad de atención al docente

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La institución cuenta con adecuadas instalaciones y equipamientos (cómputo, laboratorios, biblioteca, baños, etc.)	42,8955	75,044	,693	,937
Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	42,8706	75,513	,673	,938
La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	42,8259	75,105	,672	,938
El comportamiento del personal de la institución genera un buen clima laboral	42,5572	72,178	,743	,936
Se brinda una programación donde se indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	42,3035	73,162	,837	,934
El personal de la institución se encuentra disponible a atenderle y ayudarle	41,9751	74,794	,698	,937
El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	42,1841	75,611	,676	,938
La Escuela promueve la participación de los docentes en las decisiones académicas o administrativas.	42,4627	75,750	,642	,939
Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas con diligencia y prontamente	42,9204	75,444	,642	,939

El director permite la participación del docente durante las reuniones.	42,8109	75,434	,674	,938
Cuando tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselo	42,6070	74,520	,658	,938
El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor	42,5473	73,689	,769	,936
Hay apertura a la escucha y al diálogo.	42,2637	74,025	,811	,935
Se respetan los horarios del docente que labora en la institución	42,1343	73,137	,752	,936
La institución conoce y comprende las necesidades del docente que labora en la institución	41,8856	76,392	,536	,942

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 11 de diciembre de 2023

Investigador(a)
Roberto Alfredo López Fernández
Exp. N°: 1149-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, Lima – 2023” Versión 02 con fecha 09/12/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **28/10/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Roberto Alfredo López Fernández y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


 Yenny Marisol Bellido Fuente
 Presidenta del CIEI-UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado en un estudio de investigación

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Roberto Alfredo López Fernández

Título: Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, Lima – 2023.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Gestión institucional y calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, Lima – 2023. Este es un estudio desarrollado por el investigador Roberto Alfredo López Fernández de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es analizar la relación entre gestión institucional con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023. Su ejecución ayudará a/permitirá determinar si la gestión institucional se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de atención al docente en la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial, 2023.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- desarrollar el cuestionario de Gestión Administrativa
- Desarrollar el cuestionario de calidad de atención al docente

La encuesta puede demorar unos 30 minutos y debe marcar la respuesta con la que más identifique a la institución o a su persona, en una escala de menor a mayor. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio es totalmente confidencial y anónima ...

Beneficios

Usted se beneficiará con esta evaluación por las medidas de mejora que podrá tomar la institución ante los resultados del presente estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del docente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con el *investigador Roberto Alfredo López Fernández*, teléfono 997536577 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail*: comite.etica@uwiener.edu.pe.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

.....

.....

Nombres y apellidos

Roberto Alfredo López Fernández

DNI:

DNI: 06241989

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ
DIRECCIÓN ESCUELA NACIONAL DE FORMACIÓN
PROFESIONAL POLICIAL PNP

Chorrillos, **20 DIC. 2023**
 2023 - ENFPP / SEC

Guía de Destino N° **7587**
 REF. **Solicitud presentada por DOMINGO ALEJANDRO LOPEZ**
PERALTA, para obtener información
recolección de datos a nuestra institución

<input type="checkbox"/> AYUDANTIA	<input type="checkbox"/> UNICOPROS	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP HUANCAYO
<input type="checkbox"/> CONSEJO-AD	<input type="checkbox"/> UNIGECAL	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP HUANUCO
<input type="checkbox"/> CEOPOL	<input type="checkbox"/> UNIREHUM	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP ICA
<input type="checkbox"/> DIVACA	<input type="checkbox"/> UNIREINT	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP IQUITOS
<input type="checkbox"/> DIVADM	<input type="checkbox"/> UNITIC	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP PIURA
<input type="checkbox"/> DIVIN	<input checked="" type="checkbox"/> EO-PNP	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP PUNO
<input type="checkbox"/> ESCFOCON	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP AMAZONAS	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP PUENTE PIEDRA
<input type="checkbox"/> ESCPOGRA	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP ANDAHUAYLAS	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP PUCALLPA
<input type="checkbox"/> ESCUELA DE EQUITACIÓN	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP AREQUIPA	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP SAN BARTOLO
<input type="checkbox"/> OFINTE SEC.	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP AYACUCHO	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP TRUJILLO
<input type="checkbox"/> RESOLUCIONES	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP CAJAMARCA	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP TARAPOTO
<input type="checkbox"/> SUB DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP CUSCO	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP YUNGAY
<input type="checkbox"/> UNIASLEG	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP CHICLAYO	<input type="checkbox"/> DOCTRINA UNIDOC
<input type="checkbox"/> UNIADINF	<input type="checkbox"/> UAP-EESTP-PNP CHIMBOTE	<input type="checkbox"/>

<input checked="" type="checkbox"/> CONOCIMIENTO Y FINES	<input type="checkbox"/> CUMPLIMIENTO	<input type="checkbox"/> REVISIÓN
<input type="checkbox"/> ESTUDIO Y OPINIÓN	<input type="checkbox"/> DIFUSIÓN	<input type="checkbox"/> REFORMULAR
<input type="checkbox"/> EVALUACIÓN	<input type="checkbox"/> ARCHIVO	<input type="checkbox"/> AYUDA MEMORIA
<input type="checkbox"/> INFORME	<input type="checkbox"/> OBRE COMO ANTECEDENTE	<input type="checkbox"/> EXPLOTAR INFORMACIÓN
<input type="checkbox"/> SEGÚN LO SOLICITADO	<input type="checkbox"/> ACCIÓN	<input type="checkbox"/> COORDINAR
<input type="checkbox"/> DICTAMÉN	<input type="checkbox"/> AUXILIAR	<input type="checkbox"/> DILIGENCIAR CON EL GRAL.
<input type="checkbox"/> PARTE RESPECTIVO	<input type="checkbox"/> ACUSAR RECIBO	<input type="checkbox"/> NOTIFICAR / CONOCIMIENTO
		<input type="checkbox"/> AL RECURRENTE
		<input type="checkbox"/>

DISPOSICIÓN DEL SR. GRAL. PNP. DIRECTOR ENFPP DIGNESE.
SIRVASE EVALUAR Y DE SER PERTINENTE BRINDAR
LAS FACILIDADES CORRESPONDIENTE

APROBADO POR EL SR. GENERAL DIRECTOR ENFPP
 DESAPROBADO
 DEV EN..... HRS TEM. DIST
 CONOCIMIENTO DE RECURRENTE
 EN LA PARTE QUE LE RESPECTA
 PREPARAR DOC. DE ACCIÓN
 PARA LA UNIDAD RECURRENTE
 REGISTRO.....



OA 346342
JERSON HINOSTROZA MAYHUASCA
SECRETARIO MAYOR PNP

**POLICIA NACIONAL DEL PERU
ESCUELA DE OFICIALES
SECRETARIA**

Puente Piedra, 22 de diciembre del 2023.

GUIA DE DESTINO N° 4018-2023-ESCHFP/EO PNP-SEC

REF - GUIA DE DESTINO N° 7584-2023-ENFP-SEC DEL 20DIC2023,
ADJUNTA SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICAR CUESTIONARIO
DE RECOLECCION DE DATOS A MUESTRA SELECCIONADA.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> PLANEAMIENTO | <input type="checkbox"/> PSICOLOGIA |
| <input type="checkbox"/> ADMINISTRACIÓN | <input type="checkbox"/> OF. ADMISIÓN |
| <input type="checkbox"/> JERECIA | <input type="checkbox"/> OF. SANIDAD1 |
| <input checked="" type="checkbox"/> AAAI (DACA) | <input type="checkbox"/> TRANSPORTE |
| <input type="checkbox"/> PERSONAL | <input type="checkbox"/> CONS. ADM. Y DISCIPLINA |
| <input type="checkbox"/> ECONOMÍA | <input type="checkbox"/> MORAL Y DISCIPLINA |
| <input type="checkbox"/> EQUI. POLICIA MONTADA | <input type="checkbox"/> ASESORÍA JURÍDICA |
| <input type="checkbox"/> OF. IMAGEN /PROY. SOCIAL | <input type="checkbox"/> EQU. ARMAMENTO Y MUNICIÓN |

PRIORIDAD:

NORMAL URGENTE MUY URGENTE

OBSERVACIONES:

*Recibido
S2 S.P.P.
Leon Chavarín Bailla
26 DIC 23 . 14:36 hs.*



[Handwritten Signature]
QA 272657
Ulises H. BENEL GALARRETA
CORONEL PNP
DIRECTOR ESCUELA DE OFICIALES PNP

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
2	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%
3	hdl.handle.net Internet	<1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	researchgate.net Internet	<1%
6	Submitted on 1686172766868 Submitted works	<1%
7	intra.uigv.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2024-02-27 Submitted works	<1%