



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACION

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“LA EFICACIA DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU RELACION CON EL
RENDIMIENTO ACADEMICO DE LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA TECNICA
SUPERIOR PNP”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE ALTA DIRECCIÓN**

AUTOR

MARICELA VARGAS VARGAS

ASESOR

DR. MANUEL ANTONIO PALOMINO KUNUPAZ

JURADO

DRA. SILVIA REYNA DAVILA

DRA. MARIA DIANA TORRES CARPIO

DR. CARLOS ALBERTO NOVOA URIBE

LIMA-PERÚ

2020

Índice

I.	INTRODUCCION	6
1.1.	Planteamiento del Problema	7
1.2.	Descripción del problema	8
1.2.1.	Escuela Técnico Superior PNP Puente Piedra	8
1.2.2.	Problemática nacional e internacional.	10
1.3.	Formulación del problema	17
-	Problema General	17
-	Problemas específicos	17
1.4.	Antecedentes.....	17
-	Antecedentes internacionales.....	18
-	Antecedentes nacionales.....	19
1.6.	Limitaciones.....	20
1.6.1.	Limitación en el horario para el trabajo de campo.	20
1.6.2.	Limitación en el ingreso a las instalaciones de la entidad.....	21
1.6.3.	Limitación en el horario de atención para entrevistar a los especialistas.21	21
1.7.	Objetivos.....	22
-	Objetivo general	22
-	Objetivos específicos	22
1.8.	Hipótesis	23
-	Hipótesis general	23
-	Hipótesis específicas	23
II.	MARCO TEÓRICO	24
2.1.	Marco conceptual	24
2.1.1.	Calidad Total, Bases Teóricas	24

2.1.2. Estrategia de calidad total en educación	25
2.1.5. Gestión educativa de calidad.	29
III. METODO	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Población y muestra	35
3.3. Operacionalización de variables	37
3.4. Instrumentos	37
3.5. Procedimientos	38
3.6. Análisis de datos.....	38
IV. RESULTADOS	40
4.1. Resultados descriptivos	40
4.2. Variables y dimensiones	54
4.3. Contrastación de las hipótesis:	59
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES.....	68
VIII. REFERENCIAS.....	69

RESUMEN

El presente estudio está orientado a obtener un estado actual o diagnóstico de la Calidad del Servicio de Formación Profesional que es ofrecido por la Escuela de la Policía Nacional del Perú.

La lógica del desarrollo del mismo se realiza a través de dos variables, que han permitido recopilar juicios de valor de los usuarios con la información que se enriquece con los estudios y enfoques de diversos tratadistas vinculados con la Eficacia del Servicio Educativo que sustenten un nivel de formación profesional a la altura de las exigencias del Servicio Policial.

El propósito de esta investigación es aportar líneas de ideas que contribuyan a la Mejora Continua de la Calidad del Servicio Educativo de la Institución Policial actual.

La elaboración de los instrumentos de investigación incluye un contenido que fue validado por dos docentes de alto nivel.

De las encuestas aplicadas directamente a los alumnos receptores del servicio educativo, se han podido obtener opiniones valiosas cuya aplicación aportará juicios de valor y orientaciones básicas claves para la mejora continua del servicio.

Resulta importante señalar la valiosa colaboración de las autoridades tanto de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, como de la Policía Nacional del Perú.

PALABRAS CLAVES: Eficacia, Relación, Rendimiento Académico.

ABSTRACT

The present study is aimed at obtaining a current status or a diagnosis of the quality of the Vocational Training service provided by the professors of the National Police of Peru.

The logic of its development is carried out through the variables, which have allowed users to collect value judgments with the information that is enriched with the studies and the various writers linked to the Efficiency of the Educational Service that supports a level of Professional training at the height of the demands of the political service.

The purpose of this research is to provide lines of ideas that contribute to the Continuous Improvement of the Educational Service Quality of the Political Institution.

The development of the research instruments includes a content that was validated by two high-level teachers.

From the surveys applied directly to the students receiving the educational service, valuable opinions have been obtained whose application will provide value judgments and key basic guidelines for the continuous improvement of the service.

It is important to note the valuable collaboration of the authorities of both the University Postgraduate School of the National University Federico Villarreal, and the National Police of Peru.

KEYWORDS: Efficiency, Relationship, Academic Performance.

I. INTRODUCCION

La Escuela Técnico Profesional Policial, tiene como misión, formar, actualizar, perfeccionar los cuadros de personal técnico formando por la Policía Nacional del Perú.

Los cambios producidos en la realidad de los países, y en particular de Perú, sugieren imponer la necesidad de evaluar los sistemas de formación profesional de la policía nacional, y en particular de las especialidades que forma la escuela en mención.

El avance del delito y la complejidad, intensidad y afectación por este en la vida de la nación, exigen la evaluación, diagnósticos y formulación de propuestas para elevar la calidad del servicio de formación profesional, es en este ámbito, que surge la necesidad imprevista de un estudio de esta naturaleza.

Motivada por tal fin, iniciamos una exploración inicial y luego el planteamiento de un estudio profesional que sirva de base para el diagnóstico y de la función de las líneas de mejorías continuas del sistema de formación profesional que adelanta la escuela Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú Puente Piedra.

1.1. Planteamiento del Problema

A través de un sondeo de opiniones de los alumnos de la Escuela Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú Puente Piedra, hemos podido percibir que reiteradamente se emiten expresiones que traducen una no satisfacción total en la calidad del servicio Educativo , producido y entregado a los alumnos, lo que no apoyaría el ejercicio Profesional cabal de su profesión y generaría el riesgo de falta de eficacia de la Policía Nacional del Perú ante los ojos de los ciudadanos y su crítica correspondiente.

En tal sentido, el perfil y contenido del plan del estudios, la paraxis docente y infraestructura de soporte, deberán ser analizados con vista de efectuar los ajustes correspondientes.

De otro lado, en los últimos años se ha observado, que la disciplina policial ha sufrido un desquebrajamiento; no se aprecia el respeto por el superior jerárquico que corresponde a la jerarquía institucional, en particular por el personal de reciente egreso. Abundan las quejas por casi todo hay faltas al servicio y no dan cumplimiento a las normas que regulan en el servicio policial a pesar de lo exigente de sus reglamentos disciplinarios en algunos aspectos rígidos eficaces, el personal sigue incurriendo en actos de indisciplina que afecta, deteriora la eficacia correspondiente a la Imagen Institucional de la Policía Nacional del Perú.

Las autoridades superiores requieren ejercer sus funciones coordinando las características y conductas de sus subordinados, en forma más integrativa y sin complacencias que afectan la calidad del servicio policial. Creando una cultura

institucional que incluye la observancia de las órdenes en los sistemas que imparten los comandos que no están sujetas a cuestionamientos de quienes están obligados a observarlos.

El presente trabajo aspira a contribuir en parte a la solución de esta problemática.

1.2. Descripción del problema

1.2.1. Escuela Técnico Superior PNP Puente Piedra

La Escuela Técnico Superior PNP Puente Piedra, forma suboficiales especialistas de la ETS Policía Nacional Perú PNP (varones) a través de un proceso educativo integral de acuerdo con el perfil académico y profesional; desarrollando competencias cognitivas, aptitudes, habilidades y destrezas que, sustentadas en principios axiológicos humanistas, permitan poner a disposición de la sociedad a un profesional competente para cumplir la función policial.

A la ETS PNP Puente Piedra, anualmente ingresan 1.300 personas y se ofrecen las siguientes especializaciones:

- Seguridad integral, cuya misión es promover la participación activa y organizada de la comunidad en la seguridad ciudadana para mejorar los niveles de orden, tranquilizar y seguridad.
- Investigación criminal, realizan una tarea de investigación técnico científico, recoge en el lugar del hecho y procura la obtención de todas las evidencias, indicios, huellas, rastros, etc.

- Inteligencia; ejecución de medidas de contrainteligencia, en los campos o dominios no militares de la seguridad nacional, en concordancia con los principios de la actividad de inteligencia.

Está ubicada en el Km 26,5 de la Carretera Panamericana Norte, Puente Piedra.

Mediante Resolución Ministerial N° 0014-87-IN/DM del 5 de febrero de 1987, se resuelve cambiar la denominación del Centro de Instrucción de la Ex Guardia Republicana del Perú por Escuela Nacional de Policía.

Mediante el Artículo 47° de la Ley 27238 del 21DIC-99 Ley de la Policía Nacional del Perú, se cambia la denominación de Centro de Formación Policial a Escuela Técnico Superior de la Policía Nacional del Perú.

En la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se han observado algunos aspectos relevantes:

- Un sector de alumnos se siente a gusto dentro de las aulas, otro sector no; algunos alumnos se sienten a gusto dentro de la biblioteca, otros no; unos sectores de alumnos se sienten a gusto dentro de los gabinetes de laboratorio, otro sector no; cabe preguntarse, si la satisfacción del servicio educativo recibido, incide en el rendimiento académico de los alumnos.
- Algunos alumnos se sienten a gusto dentro de sus dormitorios, mientras otros no; parte de los alumnos se sienten a gusto con las prácticas de deportes, mientras otros no lo practican porque no se sienten a gusto; otros alumnos, cuando han ido al servicio médico, circunstancia que nos lleva a preguntarnos en qué medida, el nivel de satisfacción por el servicio educativo recibido, sobre el rendimiento académico

de los estudiantes de este Centro Superior de Estudios. Manifiestan que son bien tratados por el cuerpo médico, otros no; cabe preguntar, si la satisfacción del servicio de resindentado, incide sobre el rendimiento académico de los alumnos.

- Algunos alumnos sostienen que los sílabos de los cursos no se contienen los tópicos que deberían tener, otros si están de acuerdo; un sector de alumnos sostienen que los sílabos no están de acuerdo con la realidad nacional, otros si están de acuerdo; otros alumnos sostienen que los docentes esquivan las preguntas, otros opinan lo contrario; cabe preguntar, si la culminación de los estudios, tiene algo que ver con el rendimiento académico de los alumnos.

1.2.2. Problemática nacional e internacional.

Kholer (2013) El sistema de educación superior peruano, exhibe serias deficiencias que se reflejan en el rendimiento académico de los estudiantes. Estas deficiencias no se inician en la formación superior sino devienen de la formación básica (Programme for Indicators of Student Achievement, PISA, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, OCDE - UNESCO, 2003; IV Evaluación Nacional de Rendimiento Estudiantil, 2001, citado en UMCE - MERP, 2004), y se agudizan en la universidad, debido al incremento de la complejidad de las actividades académicas Thorne (2000); Trahtemberg (2006). Son varios los factores asociados al rendimiento académico; este estudio se centra en aquellos factores que han mostrado empíricamente estar asociados al rendimiento académico, tales como la inteligencia y las estrategias de aprendizaje

Garbanzo (2007) Los estudios del rendimiento académico en la educación superior, parecen ser en la coyuntura mundial actual del mayor valor e importancia, debido al

dinamismo que experimenta el sector universitario en el marco de una sociedad caracterizada por el rápido avance del conocimiento, la fluidez en la transmisión de la información y los cambios acelerados en las estructuras sociales. En ese contexto adquiere valor la calificación del capital humano y ello va en estrecha vinculación con los resultados e investigaciones sobre el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. (p.2-3)

Benítez & Gimenez (2000) Probablemente una de las dimensiones más importantes en el proceso de enseñanza aprendizaje lo constituye el rendimiento académico del alumno. Cuando se trata de evaluar el rendimiento académico y cómo mejorarlo, se analizan factores que puedan influir en él, generalmente se consideran, entre otros, factores socioeconómicos , la amplitud de los programas de estudio, las metodologías de enseñanza utilizadas, la dificultad de emplear una enseñanza personalizada, los conceptos previos que tienen los alumnos, así como el nivel de pensamiento formal de los mismos, sin embargo, (Jiménez, 2000) refiere que “se puede tener una buena capacidad intelectual y una buenas aptitudes y sin embargo no estar obteniendo un rendimiento adecuado ”, ante la disyuntiva y con la perspectiva de que el rendimiento académico es un fenómeno multifactorial es como iniciamos su estudio (Edel, 2003, p.3).

El rendimiento académico del estudiante universitario constituye un factor imprescindible en el análisis del tema de la calidad de la educación superior, debido a que es un indicador que permite una aproximación a la realidad educativa.

A continuación se describe brevemente la realidad problemática, de la gestión del servicio educativo y del rendimiento académico de alumnos en aulas de clases, en el mundo, en América, en la región y en el entorno local:

1.2.3. A nivel global

Echegaray (2018) En España, ha sufrido históricamente una tasa de abandono -definida como la proporción de la población de 18 a 24 años que no ha completado la Educación Secundaria- superior a la media de la Unión Europea. Antes de la crisis afectaba al 30%, el doble que el promedio de la UE. Desde entonces, dicha tasa ha descendido en toda Europa, por lo que, en 2016, si bien había descendido en España hasta el 19%, seguía siendo el doble del de la UE. Además, la posición relativa ha empeorado: mientras que en 2006 Portugal y Malta tenían una tasa superior, diez años después únicamente la segunda, y por unas décimas, estaba en una peor situación en 2016. El Ministerio de Educación ha publicado recientemente el anuario Las cifras de la educación en España, sobre el curso académico 2015-2016 que incluye un apartado con diversas estadísticas internacionales sobre los resultados de los alumnos, la tasa de abandono escolar o el gasto en Educación a partir de fuentes como la Asociación Internacional para la Evaluación del Rendimiento Educativo o Eurostat y que muestra un panorama con áreas importantes de mejora

Amorós (2018) En las Islas Baleares, la primera generación Bolonia de la *Universitat de les Illes Balears* (UIB), confirma que el paso de las licenciaturas a los grados no ha mejorado el sistema universitario. El abandono sigue siendo muy alto, el rendimiento académico deja mucho que desear y la tasa de graduación es muy baja. Casi el 40% de los alumnos que inició sus estudios el primer año del Plan Bolonia (2009-10) en la UIB,

los dejó. Y la mitad necesitó dos cursos más para acabar la carrera. Son datos del informe Trayectoria académica de los primeros graduados en la UIB del Anuario de la Educación 2017, elaborado por la *Fundación Guillem Cifre de Colonya*, que disecciona la trayectoria académica y la posterior inserción laboral de los primeros titulados universitarios de los estudios de grado de la UIB. Un estudio que alerta del alto porcentaje de abandono de los estudios, lo que lleva a confirmar el débil sistema universitario y pone en cuestión el éxito de las universidades en su misión de formar profesionalmente y personalmente el capital humano

Cristina (2018) nos dice, la institución académica granadina no presenta un mal dato comparado con el resto de universidades públicas andaluzas, aunque se sitúa en un discreto puesto si se pone en relación con el resto de instituciones nacionales, según indica la Fundación Conocimiento y Desarrollo (CYD) en su último informe publicado en febrero y titulado Las universidades españolas. Una perspectiva autonómica 2017. En la Universidad de Granada el 32,2% de los estudiantes logran su título en el tiempo previsto. A cinco puntos del dato de la UGR se sitúa la otra gran universidad pública andaluza, la Hispalense (US), con un porcentaje del 27%, mientras que la también sevillana Pablo de Olavide (UPO) ocupa el último puesto a nivel regional (22,3%). Por lo general, Andalucía no presenta buenos datos en el rendimiento académico. Su tasa es del 76,5%, un punto porcentual por debajo a la media nacional. Sólo Murcia, Galicia y Canarias tienen peores datos que Andalucía; mientras que Navarra lidera el ranking con una tasa del 86,4%, diez puntos más que Andalucía.

América

En México, Morelia, Estado de Michoacán; La constante búsqueda de la excelencia en la formación policial para nuestros funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley, el Instituto Estatal de Estudios Superiores en Seguridad y Profesionalización del estado de Michoacán (IEESSPP), ha logrado consolidar una doctrina policial única dando resultados eficientes dentro de su formación.

El comisario J. Antonio Bernal Bustamante director general del IEESSPP, ha impartido una filosofía de aprendizaje dentro del Instituto que encabeza, con la visión de elevar el nivel académico en la formación de los cadetes instructores y elementos en activo que se capacitan día con día en las aulas del IEESSPP.

El también presidente del Consejo Académico de la región de occidente, Bernal Bustamante, ha logrado consolidar un sistema educativo en el cual los hombres y mujeres que aspiren a ser policial o desempeñen como tales se identifiquen plenamente con valores y ética, siendo así la doctrina policial vigente en derechos humanos y capacitación. La apertura que ha tenido la IEESSPP de compartir experiencias con especialistas en materia de seguridad humana y policial internacional, así como de instituciones de formación policial latinoamericanas, le ha permitido ir construyendo esta doctrina policial con el objetivo de que con profesionalización del personal se logre romper con la tradición, forma de instruir, elevando a su nivel superior la educación policial mejorando los niveles de desempeño.

A mitad de camino, el gobierno del Estado de Michoacán a través del IEESSPP refrenda el compromiso con todos los cuerpos policiales para brindarle un servicio de calidad e impulsar programas de capacitación y profesionalización policial con el objetivo de formar a la mejor policía del país, como lo instruyo desde el inicio de su mandato el gobernador Silvano Aureoles Conejo. Capacita IEESSPP con Doctrina Policial de Excelencia – 90 grados, noticias de México y el Mundo. Pág. 1 - 2

Muñoz (2018) afirma que a principios del año 2009 el Gobierno de Chile invitó a la Organización para la Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE) a colaborar en la revisión de las políticas de educación superior, en un contexto de fuertes demandas por parte de estudiantes secundarios y terciarios que desde el 2006 comenzaron a remecer las bases de un sistema educativo que parecía funcionar de forma estable y efectiva. Las conclusiones de la OCDE reafirmaron tales exigencias, reconociendo que el número de jóvenes chilenos que continúan sus estudios en la educación superior ha crecido constantemente en las últimas cuatro décadas y seguramente continuará creciendo por muchas décadas más (OCDE, 2009). Sin embargo, existen aún aspectos de los que carece Chile para ser reconocido como un sistema de calidad de clase mundial, puesto que los avances y aumento en acceso aun no solucionan la gran brecha existente entre estudiantes de ambientes y grupos de ingresos diferentes, debido a la gran diferencia que hay entre escuelas y liceos según su estratificación socioeconómica.

En Colombia, entre los años 2001 y 2015, la deserción por periodo promedio en las instituciones de educación superior oficiales de Medellín fue del 22,5 por ciento, de acuerdo con la Agencia Sapiencia. El Colegio Mayor de Antioquia tuvo un 12,22 por ciento de desertores en el periodo 2016-1, el Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM) tuvo 14,55 por ciento y el Pascual Bravo, 15,6 por ciento, en el mismo periodo. La

tendencia se mantiene en las demás instituciones universitarias oficiales de la ciudad y la realidad no es muy distante de la nacional. Según el Observatorio de Educación Superior de Medellín (ODES), en Colombia la deserción por periodo en el 2016 fue de 12,5 por ciento. Desde el Observatorio se identificaron para la capital antioqueña cinco factores que deben atenderse con mayor intensidad para prevenir esta problemática y aumentar las tasas de graduación: existencia de retornos sociales, limitaciones financieras, restricciones de liquidez, problemas de información y competencia imperfecta (Medellín, 2017).

Como se puede apreciar, a través de la descripción de la realidad problemática, descrita líneas arriba, en los países citados, existe una relación entre la eficacia del servicio académico y su relación con el rendimiento académico en una institución educativa, ya sea en la educación escolar, como en la educación superior, o, educación universitaria.

Díaz, et (2002) El rendimiento académico en los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior.

Demostrar la relación existente, entre, la eficacia del servicio educativo y su relación con el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, es el propósito de esta investigación.

1.3. Formulación del problema

- Problema General

¿De qué manera la eficacia del servicio educativo influye en la relación con el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra 2018?

- Problemas específicos

¿Qué relación existe entre satisfacción del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018?

¿Qué relación existe entre satisfacción de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018?

¿Qué relación existe entre la culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra 2018?

1.4. Antecedentes

Antecedentes (artículos científicos, tesis e informe referidos al tema)

A continuación, se presenta algunas investigaciones en el ámbito internacional y nacional, que dieron base para la presente investigación:

- **Antecedentes internacionales**

Murillo (2013), investiga “Factores que inciden en el rendimiento académico en el área de matemáticas de los estudiantes de noveno grado” en los Centros de educación básica de la ciudad de Tela, Atlántida, la presentó como tesis para optar el grado de Magister en Formación de formadores de docentes de educación básica, en la Vicerectoría de investigación y posgrado, de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. San Pedro Sula, Honduras. La investigación tuvo por finalidad, determinar si la metodología, evaluación y capacitación son los factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes de noveno grado en los Centros de educación básica de la ciudad de Tela, Atlántida. La metodología se realizó bajo el enfoque cuantitativo. Los resultados del estudio, sostienen que *“el rendimiento académico de los alumnos hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito educativo en cualquiera de sus niveles, es decir, es una medida de las competencias del estudiante, que también, supone la capacidad de este para responder a los estímulos educativos”*.

González (2013), llevó a cabo una investigación, titulada, en la Facultad de Educación, de la Universidad Complutense de Madrid, España. La investigación tuvo por finalidad, determinar una función o ecuación que permita, en función de ciertas variables, clasificar y diferenciar a los alumnos en base a su rendimiento académico. La metodología consistió en, recoger los datos de las variables explicativas consideradas mediante cinco instrumentos de medida, que debieran cumplir los alumnos. La conclusión más resaltante de la investigación es, que los alumnos del grupo de rendimiento suficiente, disponen de muchos libros en casa y pasan menos tiempo diario en la calle (aspectos educativo-familiares).

- **Antecedentes nacionales**

Janeth (2013), llevó a cabo una investigación, para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, en la Facultad de Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad, Perú. La investigación, estudió las causas del bajo rendimiento académico universitario en los alumnos del tercer año de la facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad Nacional de Trujillo en el año 2013, la influencia de las características personales, el entorno familiar, la escuela secundaria y la etapa inicial de la vida universitaria sobre su rendimiento académico. Para evitar problemas de consistencia en las estimaciones, se utilizó un modelo censurado para describir el comportamiento de los alumnos. Los principales resultados indican que la falta de tiempo por trabajar y estudiar a la vez son elementos que afectan el desempeño en la universidad. Sin embargo, la influencia no es homogénea. Los alumnos de bajo rendimiento son los más afectados por factores como la poca valoración en los hábitos de estudios que genera una descompensación de tiempo y una mala organización para la realización de actividades académicas de los alumnos del tercer año de la facultad de derecho y ciencias políticas.

1.5. Justificación de la investigación

Se ha notado un bajo rendimiento académico en los alumnos de las Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, probablemente debido a la ineficacia de los servicios académicos, lo cual influye directamente en el desempeño profesional de los futuros agentes policiales encargados de la seguridad de la población.

1.6. Limitaciones

La presente investigación podría presentar las siguientes limitaciones:

1.6.1. Limitación en el horario para el trabajo de campo.

Los alumnos tienen un horario de clases preestablecido, fuera de ese horario, se retiran de las aulas de estudio, haciendo bastante difícil, agruparlos y poder realizar la investigación de campo.

Para superar esta limitación que se pudiera presentar, se ha coordinado con la administración de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, para poder realizar la encuesta en el salón de clases.

La autorización al salón de clases será por escrito, y se le entregará a la tesista, ni bien presente por escrito la aprobación del Plan de tesis, en la cual indica la investigación en la entidad mencionada líneas arriba.

La autorización de ingreso, tendrá una duración de doce meses, en caso de requerir un tiempo adicional, la tesista tendrá que presentar una nueva solicitud de acceso al salón de clases, el plazo adicional, será por seis meses adicionales.

Superada esta limitación, la tesista podrá desarrollar la hipótesis secundaria N° 1, sin mayores problemas.

1.6.2. Limitación en el ingreso a las instalaciones de la entidad.

La presente investigación, requiere realizar visitas e inspecciones a ciertas instalaciones de la institución educativa, que, por ser tener instalaciones policiales, el acceso es restringido.

Para superar esta limitación que se pudiera presentar, se ha coordinado con la administración de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, para poder ingresar a las instalaciones de la entidad educativa.

La autorización a las instalaciones será por escrito, y se le entregará a la tesista, ni bien presente por escrito la aprobación del Plan de tesis, en la cual indica la investigación en la entidad mencionada líneas arriba.

La autorización de ingreso, tendrá una duración de doce meses, en caso de requerir un tiempo adicional, la tesista tendrá que presentar una nueva solicitud de acceso a las instalaciones, el plazo adicional, será por seis meses adicionales.

La autorización respectiva, indica que la tesista, *siempre* estará acompañada de dos efectivos policiales, y que podrá ingresar a las instalaciones, previo registro personal.

Está prohibido el ingreso a la armería, al polvorín y al campo de tiro

Superada esta limitación, la tesista podrá desarrollar la hipótesis secundaria N° 2, sin mayores problemas.

1.6.3. Limitación en el horario de atención para entrevistar a los especialistas.

Las entrevistas realizadas en forma preliminar, a educadores, especialistas y profesionales en la materia de la presente investigación, pertenecen al sector público,

son funcionarios y servidores públicos, personal que labora en el Ministerio de Educación, el horario de atención de cada especialista, se sujetará a la disponibilidad de tiempo y carga laboral, de cada uno de ellos.

Para superar esta limitación que se pudiera presentar, se han realizado las coordinaciones necesarias y suficientes con las autoridades respectivas de cada entidad estatal, con la finalidad de que puedan asesorar a la tesista, en horarios de oficina.

La autorización de entrevistas, tendrá una duración de doce meses, en caso de requerir un tiempo adicional, la tesista tendrá que presentar una nueva solicitud, el plazo adicional, será por seis meses adicionales, previa presentación de un avance de la investigación.

1.7. Objetivos

- Objetivo general

Determinar de qué manera influye la eficacia del servicio educativo, en el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra 2018.

- Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre satisfacción del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Determinar la relación que existe entre satisfacción de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Precisar que existe relación entre culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

1.8. Hipótesis

- Hipótesis general

A mayor ineficacia del servicio educativo menor rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

- Hipótesis específicas

- 1.** En la medida que existe satisfacción del servicio educativo, mejor rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.
- 2.** En la medida que no son íntegramente satisfactorio los servicios del resindentado, generan rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.
- 3.** A mayor rendimiento académico se garantiza el logro de la conclusión de estudios de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, en el período 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. Calidad Total, Bases Teóricas

De la Calidad Total

Manane (2010) El término calidad, en latín significa “cualidad, manera de ser”, su significado castellano es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. En el ámbito empresarial el concepto de calidad ha sido vinculado con la filosofía de la Calidad Total. Sin embargo, según el autor la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. No solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

De la Calidad en Educación

Toranzos (2000) El significado atribuido a la expresión “calidad de la educación” incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí, sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones. En un primer sentido el concepto la calidad puede ser entendido como «eficacia»: una educación de calidad sería aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender al cabo de determinados ciclos o niveles. Según las opiniones de

Toranzos (2000) las tres dimensiones del concepto son esenciales a la hora de referirnos a la calidad de la educación.

Calidad

SGP PCM (2014) «Cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas, alineadas con fines y propósitos superiores de la administración pública, de acuerdo a resultados».

Herramientas de Calidad

Parro (1996) según citado por Cantón (2001) la tecnología avanza y crea nuevas herramientas de gestión muy variada. Los avances tecnológicos se producen por la utilización de una serie de herramientas, son justamente las nuevas herramientas las que permiten el desarrollo tecnológico, lo facilitan y sistematiza.

2.1.2. Estrategia de calidad total en educación

Palomino (2019), Entrevista personal; la estrategia de calidad total en educación debe incluir debe incluir:

- a. Definición del perfil profesional del egresado
- b. Definición de los perfiles de los docentes
- c. Elección de los materiales (contenidos), instrumentos y/o herramientas a utilizar

- d. Acondicionamiento y/o dotación de la infraestructura más adecuada del proceso educativo (locales, talleres, laboratorios, residencias, etc.)
- e. Diseño del sistema de investigación y prácticas pre profesional.
- f. Desarrollo e implementación de sistema de evaluación permanente (eventos, estándares, controles).

2.1.3. Opinión de otros autores

Objetivos

El Diseño Curricular

Las definiciones pueden restarle funcionalidad en cuanto a la comprensión de dicho concepto. El conjunto de previsiones de experiencias de aprendizaje que se realizan para el exitoso proceso de formación profesional, cuya correcta aplicación por los docentes, mediante estrategias de enseñanza y aprendizaje.

Metodología ad.doc.

Canter (2013) Metodologías Ad hoc, (Panel de expertos) Estos métodos proporcionan directrices para la evaluación de impacto y, principalmente, se basan en la consulta sistemática a expertos para: La identificación de los impactos, en sus áreas de conocimiento, que sobre el ambiente puede provocar un proyecto. Determinar las medidas correctivas. Asesorar en la implementación de procedimientos de seguimiento y control. Por lo tanto, estos métodos presentan una gran Dependencia del grado de conocimiento y experiencia permitiendo su Adaptación a las necesidades particulares del proyecto.

El docente o profesor

Es la persona que imparte conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte. Sin embargo, el maestro es aquel al que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye. De esta forma, un docente puede no ser un maestro (y viceversa). Más allá de esta distinción, todos deben poseer habilidades pedagógicas para convertirse en agentes efectivos del proceso de aprendizaje.

Características del currículo

Se definen de acuerdo con las necesidades formuladas por el sector productivo, las cuales se consignan en los perfiles profesionales. Estos perfiles son el elemento básico para determinar y organizar los contenidos curriculares que orientan el desarrollo de las capacidades requeridas para el desempeño de los estudiantes en determinadas profesiones y de esa manera lograr su inserción en el mercado laboral.

Estructura Modular.

La organización curricular, en la asignación y definición del trabajo académico, permitiendo una mayor flexibilidad en las posibilidades de aprendizaje y formación profesional, para tal fin se ha optado por la estructura modular en la que los contenidos de la oferta formativa se organizan en ciclos terminales y acumulativos denominados módulos que se adaptan a las necesidades y demanda laboral.

Enfoque por Competencias.

En general en una publicación de CINTERFOR, M, el cual surge en el mundo como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y la formación de profesionales, frente a la evolución de la tecnología, la

producción, competencia es una capacidad laboral, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, Está conformada por habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben demostrar “capacidades humanas, susceptibles.

Diseño Curricular.

En la década del 20, Vigostki criticaba el hecho que, dentro de la investigación del desarrollo infantil, aun se mantuviese la creencia que “el niño es un adulto en miniatura”. Es el enfoque que privilegia la reflexión y la enseñanza integral de las materias tomando como eje la interacción social profesor alumno Gardner propone que todas las personas poseen todas las inteligencias en diferentes grados; las cuales vayan a determinar cómo aprenden las personas y consecuentemente como se desempeñaran en el trabajo. (Canter, 2013)

Sílabos

Sílabo universitario es la descripción de la actividad académica de cada asignatura que el docente y el alumno deben cumplir. Allí se indican los contenidos, la metodología, la bibliografía que constituye el respaldo científico del tema, el cronograma y los detalles cualitativos y cuantitativos de prácticas, exposiciones y otros trabajos a cumplir.

Certificación

Certificado modular. Se emitirá en el formato establecido por la Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva del Ministerio de Educación. El Certificado Modular es el documento que acredita que el estudiante ha concluido satisfactoriamente el modulo técnico profesional.

Título Profesional

Según Manual Régimen de Educación de las escuelas de formación de la Policía Nacional del Perú Otorgan a nombre de la nación título de técnico en ciencias administrativas y policiales, con las formalidades previstas en la ley y el reglamento se le otorga el despacho de suboficial de tercera de PNP firmado por el Director General y refrenado por el Director de Recursos Humanos, mediante Resolución Directoral. (PNP, 2012, p.19)

2.1.4. Gestión Eficiente de la Educación

La estrategia de calidad de educación debe estar sostenida por una organización en manos de profesionales, con personal calificado y sostenibilidad económica.

Palomino (2019) La cultura organizacional de calidad, una misión institucional claramente definida con clima laboral de alto compromiso, resultan ser ingredientes necesarios para el logro de los objetivos en toda institución educativa excelente.

2.1.5. Gestión educativa de calidad.

Son actividades características del sector educativo. Persiguen el objetivo de mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas. Aunque educar y formar se consideren a veces términos sinónimos, cada uno incorpora un matiz que hace su significado diferente del otro. Por formar se entiende la adquisición de una aptitud o habilidad para el ejercicio de una determinada función que, por lo general, se entiende en términos profesionales. Mientras que a educar le corresponde un significado más general que abarca el perfeccionamiento integral de las facultades intelectuales. El matiz tiene sentido a priori; sin embargo, en las actividades orientadas a la enseñanza el objetivo

general suele mezclarse con el específico, razón por la que en SCE ambas actividades forman parte de una misma categoría funcional.

Correa (2017) nos dice, la gestión educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la Gestión Educativa se enriquece con los desarrollos teórico-prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa

Éxito de la gestión universitaria

Rico (2016) La gestión es una estrategia que las instituciones, implementan para administrar de manera eficiente los recursos que poseen, para así alcanzar las metas propuestas, en la medida que son una organización. Aristimuño, Guaita & Monroy (s.f.) consideran “La forma como se hace gestión en las instituciones de Educación Superior, incide en su éxito o el fracaso” (p. 3). Lo que lleva a suponer que la gestión es exitosa en la medida que las universidades diseñen y lleven a cabo políticas de inversión y desarrollo orientadas al progreso y aporten al cumplimiento de los objetivos, garantizando la innovación tecnológica, el desarrollo de la investigación y la formación integral y coherente con la dinámica social actual. Con esto, se quiere decir que las universidades ubican en la gestión educativa las herramientas formativas, administrativas y gerenciales para acondicionar las situaciones actuales a un futuro próximo.

Rendimiento académico

Erazo (2012) El rendimiento académico, es reconocido por su contenido clasificatoria y su vinculación a la promoción y evaluación de estudiantes, su expresión en notas y promedios académicos lo identifican con honestidad. Sin embargo, esta condición no es válida, en tanto existen factores de coeficiente intelectual subjetivos y sociales que lo atraviesan, convirtiéndolo en una condición fenomenológica.

Habilidad - esfuerzo.

Edel (2003) En la vida académica, habilidad y esfuerzo no son sinónimos; el esfuerzo no garantiza un éxito, y la habilidad empieza a cobrar mayor importancia. Esto se debe a cierta capacidad cognitiva que le permite al alumno hacer una elaboración mental de las implicaciones causales que tiene el manejo de las autopercepciones de habilidad y esfuerzo. Dichas autopercepciones, si bien son complementarias, no presentan el mismo peso para el estudiante; de acuerdo con el modelo, percibirse como hábil (capaz) es el elemento central.

Estrategias de enseñanza

Anijovich, (2009) El concepto de estrategia de enseñanza aparece en la bibliografía referida a didáctica con mucha frecuencia. Sin embargo, no siempre se explícita su definición. Por esta razón, suele prestarse a interpretaciones ambiguas. En algunos marcos teóricos y momentos históricos, por ejemplo, se ha asociado el concepto de estrategias de enseñanza al de técnicas, entendidas como una serie de pasos por aplicar, una metodología mecánica, casi un algoritmo. En otros textos, se habla indistintamente de estrategia de aprendizaje y de enseñanza. En ocasiones, se asocia la estrategia a la actividad de los alumnos y a las tecnologías que el docente incorpora en sus clases.

A partir de esta consideración, podemos afirmar que las estrategias de enseñanza que un docente elige y utiliza inciden en (Anijovich, 2009).

- Los contenidos que transmite a los alumnos;
- El trabajo intelectual que estos realizan;
- Los hábitos de trabajo, los valores que se ponen en juego en la situación de clase;
- El modo de comprensión de los contenidos sociales, históricos, científicos, artísticos, culturales, entre otros.

Estrategias de aprendizaje.

Kholer (2013) Las estrategias de aprendizaje constituyen un proceso de decisión consciente e intencional del sujeto, formado por una secuencia ordenada de operaciones mentales que realiza con el objetivo de organizar y reconstruir la información en su estructura cognitiva de tal manera que logre aprender, y a su vez, le permita planificar, organizar, ejecutar y evaluar sus actividades de aprendizaje. Supone, por tanto, un proceso ejecutivo que discrimina, selecciona, activa, combina, coordina y ejecuta diversas habilidades al mismo tiempo que pueden modificarse para ajustarse a distintos contextos.

Calidad del servicio educativo

Rojas (2006) La calidad del servicio educativo que presta un plantel, no puede ser, entonces, producto del azar o de la buena voluntad de alguna de las personas situadas en la cadena logística de dicho plantel, sino, el resultado de un proceso de gestión de la calidad del mismo claramente estatuido por los estamentos directivos.

Gestión de calidad

Rojas (2006) La gestión de calidad, apunta a la calidad en todos los niveles del desempeño y desarrollo de la entidad. Es una filosofía de gestión dirigida a eliminar los puntos débiles de la organización, considerados en la categoría de *antiguos métodos*, como son: hacer lo que siempre se ha hecho, compartimentación estricta, control de personal mediante sistemas y confundir calidad con clase.

Rendimiento académico

Garbanzo (2007) El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, y has ido definido con un valor atribuido al logro del estudiante en las tareas académicas. Se mide mediante las calificaciones obtenidas, con una valoración cuantitativa, cuyos resultados muestran las materias ganadas o perdidas, la deserción y el grado de éxito académico.

Aspectos y responsabilidad social y medio ambiente

La presente investigación, ha considerado los siguientes aspectos medioambientales y de responsabilidad social, durante el desarrollo de la tesis:

2.1.5.1. Eficacia en el consumo de recursos: la presente investigación, no empleará recursos renovables ni, recursos no renovables, medioambientales, en este sentido, no comprometerá el ecosistema.

2.1.5.2. Cambio climático y emisiones de efecto invernadero: la presente investigación, no emitirá GEO (Gases de Efecto Invernadero), en este sentido, no contribuirá al cambio climático que produce efectos irreversibles en nuestro ecosistema.

2.1.5.3. Generación y gestión de residuos: la presente investigación, no generará residuos sólidos, los cuales producen la contaminación del medio ambiente.

2.1.5.4. Biodiversidad y espacios naturales: la presente investigación, no compromete, la biodiversidad, ni los espacios naturales.

2.1.5.5. Eco-diseño y análisis de ciclo de vida: la presente investigación, no compromete el ecosistema, ni mucho menos, altera algún tipo de ciclo de vida.

III. METODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación, empleará el siguiente enfoque:

- Para el estudio de la satisfacción del servicio educativo, se empleará el enfoque cuantitativo.
- Para el estudio de la satisfacción de los servicios de resindentado, se empleará el enfoque cuantitativo.
- Para el estudio de la culminación de los estudios, se empleará el enfoque cualitativo.
- La presente investigación, se considera un estudio correlacional, debido a que, pretende medir cuantitativamente, la eficacia del servicio educativo y su relación con el rendimiento académico en una institución educativa.

3.2. Población y muestra

El concepto de población en estadística, va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes.

La presente investigación, pretende medir los resultados en el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente y el rendimiento académico (variable independiente), para ello, se recabará la percepción que tiene los alumnos de dicha entidad.

A la fecha, son 1310 alumnos de la entidad, este número es, en términos estadísticos, la población estadística.

La presente investigación, respecto de la muestra estadística, tiene las siguientes consideraciones:

- Esta población es del tipo: población finita, debido que tiene una cantidad limitada de elementos, estadísticamente hablando.
- Todos los miembros de esta población (conjunto estadístico), tienen las mismas posibilidades para obtener a la muestra (sub conjunto estadístico).

Muestra

Una muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

La muestra, estadísticamente hablando, es un subconjunto de la población, y se calcula mediante las fórmulas estadísticas, para una población finita.

Aplicando dichas fórmulas (Anexo 3), la muestra, estadísticamente hablando, queda determinada en 56.

En la presente investigación, la muestra estadística, está determinada en 56 encuestados de la entidad.

La muestra estadística de la presente investigación, tiene las siguientes consideraciones:

- Tipo de muestreo: al azar.

- Forma de muestreo: mediante la computadora, a cada uno se le asigna un número, y mediante la función del Excel, se determina a los 56 a encuestar.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítems
Variable independiente: Servicio Educativo	Calidad de servicio educativo	Tecnología Docentes Formación académica Actividades profesionales coherentes	Cuestionario	1
	Servicio de residentado	Asistencia al desarrollo personal y profesional Acompañamiento formativo		2
	Culminación de estudios	Resultados Aprendizaje satisfactorio		4
Variable dependiente: Rendimiento académico	Producto	Bienes y servicios puestos en el mercado Demanda Ofertas	Cuestionario	8
	Calificaciones	Logros Observaciones Mediciones		5
				6

3.4. Instrumentos

La encuesta de la presente investigación, tiene las siguientes consideraciones:

- Fecha de la encuesta: en concordancia con el Director de Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra.
- Tipo de registro: registro electrónico.
- *Escala de calificación:* se empleará la escala de Likert:

Puntuación	Calificación
[1]	Muy en desacuerdo
[2]	En desacuerdo
[3]	Indiferente
[4]	De acuerdo
[5]	Muy de acuerdo

El cuestionario de la encuesta, contiene las siguientes consideraciones:

- Tipo de cuestionario: cuestionario estructurado, en forma de interrogatorio.
- Modalidad de cuestionario: cuestionario cerrado, sólo permitirá respuestas predeterminadas en el formulario.

3.5. Procedimientos

La técnica de análisis estadístico, es la siguiente:

- recolectar los datos anotados,
- organizar los datos para cada variable,
- procesar los datos para cada variable, empleando la desviación estándar,
- analizar los datos obtenidos, en función a la magnitud de la desviación estándar,
- interpretar los datos analizados, para poder realizar las conclusiones estadísticas de la investigación.

3.6. Análisis de datos

- La técnica empleada en la presente investigación será la encuesta, y su instrumento respectivo será el cuestionario de la encuesta.

- Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad para ser encuestados.
- Los elementos de la muestra se determinan con la ayuda de las fórmulas del Excel.
- Se coordina con la dirección de la institución, la fecha y hora, para realizar la encuesta.

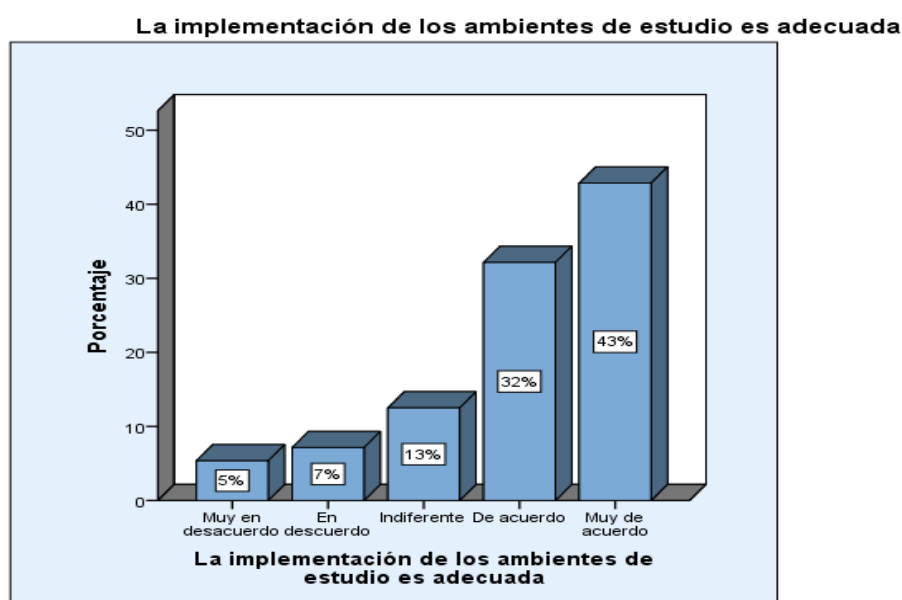
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla N° 1: La implementación de los ambientes de estudio es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	3	5,4	5,4	5,4
En desacuerdo	4	7,1	7,1	12,5
Indiferente	7	12,5	12,5	25,0
De acuerdo	18	32,1	32,1	57,1
Muy de acuerdo	24	42,9	42,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

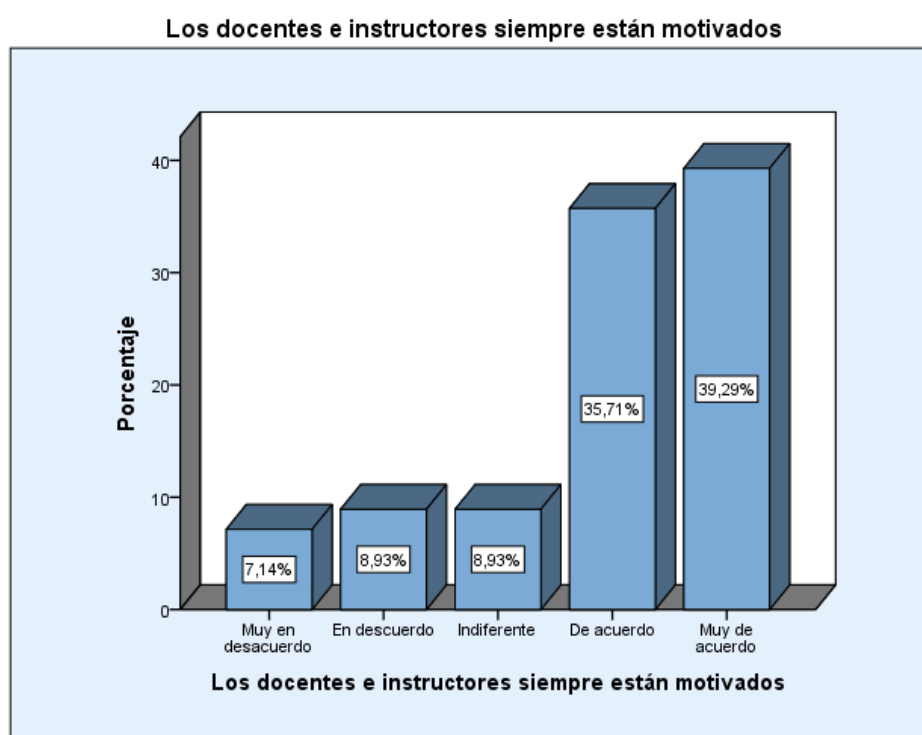
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 43% está muy de acuerdo en que la implementación de los ambientes de estudio es adecuada, el 32% considera esta de acuerdo, el 13% se muestra indiferente, el 7% está en desacuerdo y sólo el 5% está muy en desacuerdo en que la implementación de los ambientes de estudio es adecuada.

Tabla N° 2: Los docentes e instructores siempre están motivados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	7,1	7,1	7,1
En desacuerdo	5	8,9	8,9	16,1
Indiferente	5	8,9	8,9	25,0
De acuerdo	20	35,7	35,7	60,7
Muy de acuerdo	22	39,3	39,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

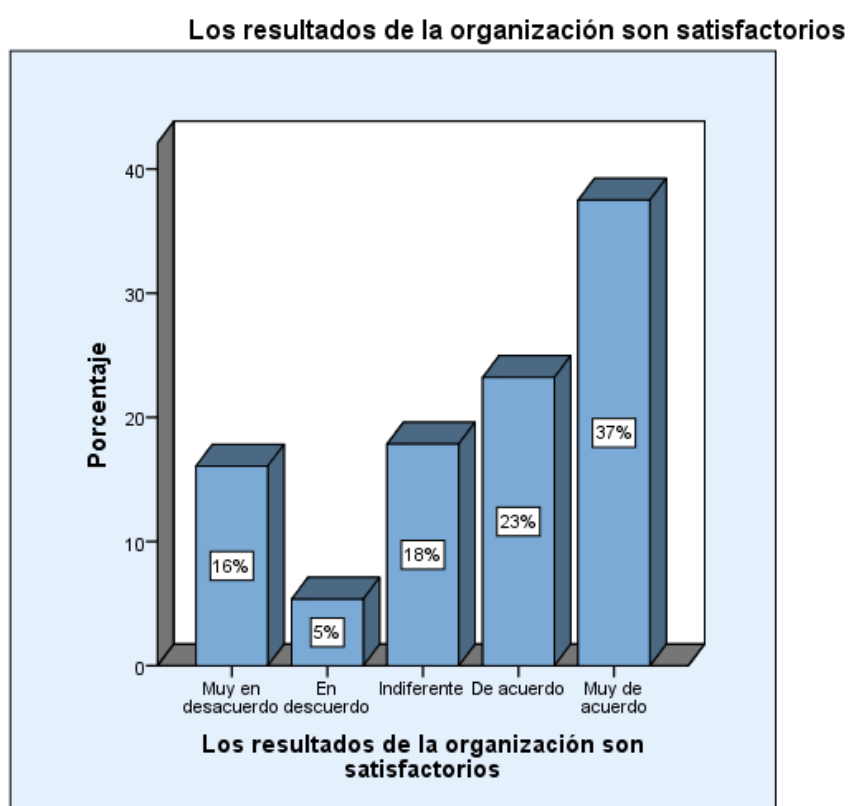
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 39% está muy de acuerdo en que los docentes e instructores siempre están motivados, el 36% están de acuerdo, el 9% se muestra indiferente, el 9% está en desacuerdo y sólo el 7% está muy en desacuerdo en que los docentes e instructores siempre están motivados es adecuada.

Tabla N° 3: Los resultados de la organización son satisfactorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	16,1	16,1	16,1
En desacuerdo	3	5,4	5,4	21,4
Indiferente	10	17,9	17,9	39,3
De acuerdo	13	23,2	23,2	62,5
Muy de acuerdo	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

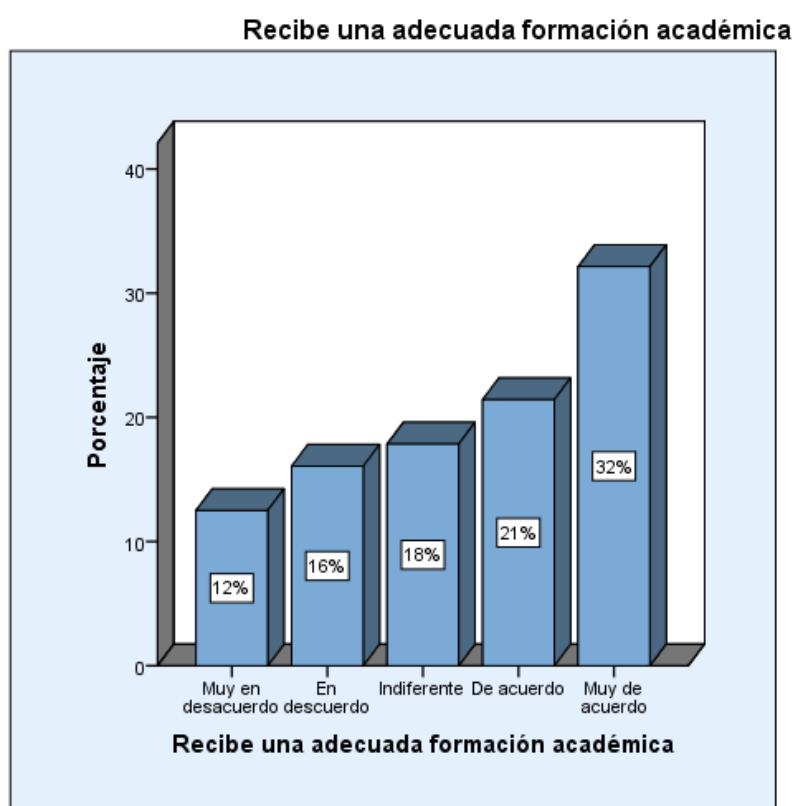
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 37% está muy de acuerdo con los resultados de la organización, el 23% está de acuerdo, el 18% se muestra indiferente, el 16% está muy desacuerdo y sólo el 5% está muy en desacuerdo en que los resultados de la organización son satisfactorios es adecuada.

Tabla N° 4: Recibe una adecuada formación académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	9	16,1	16,1	28,6
Indiferente	10	17,9	17,9	46,4
De acuerdo	12	21,4	21,4	67,9
Muy de acuerdo	18	32,1	32,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

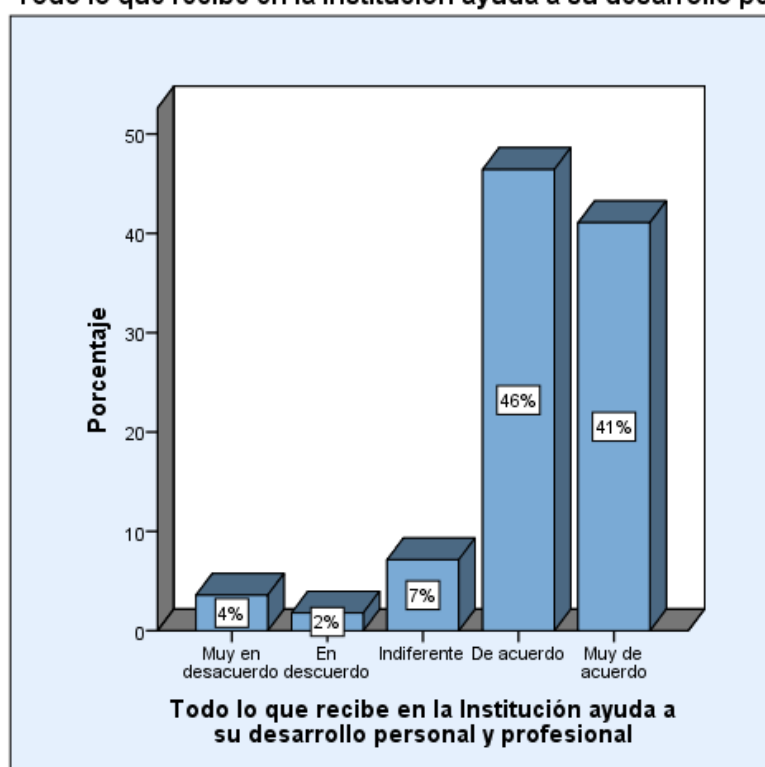
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 32% está muy de acuerdo en que recibe una adecuada formación académica, el 21% considera esta de acuerdo, el 18% se muestra indiferente, el 16% está en desacuerdo y sólo el 12% está muy en desacuerdo en que recibe una adecuada formación académica es adecuada.

Tabla N° 5: Todo lo que recibe en la Institución ayuda a su desarrollo personal y profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
En desacuerdo	1	1,8	1,8	5,4
Indiferente	4	7,1	7,1	12,5
De acuerdo	26	46,4	46,4	58,9
Muy de acuerdo	23	41,1	41,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Todo lo que recibe en la Institución ayuda a su desarrollo personal y profesional

Fuente: Elaboración propia

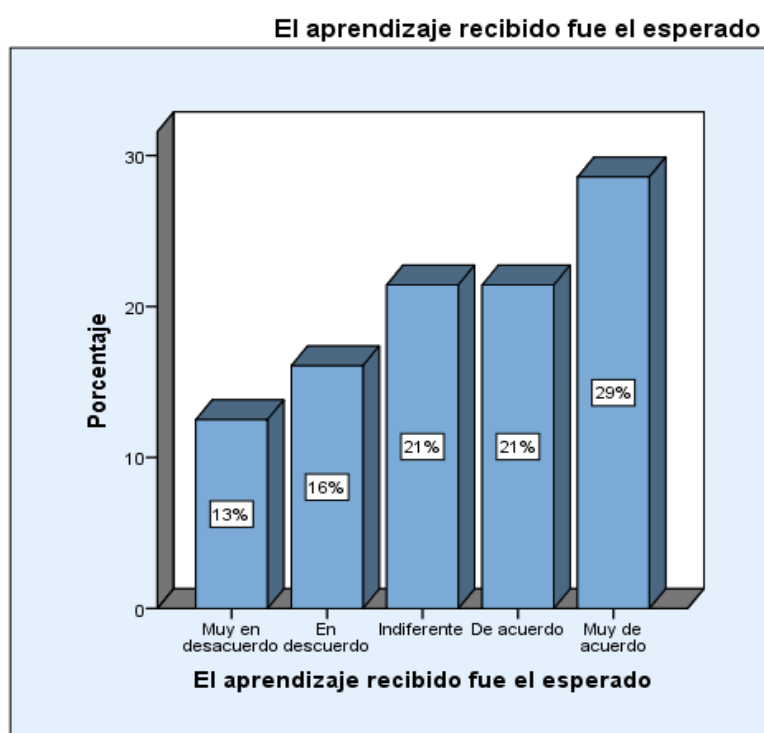
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 46% está de acuerdo en que todo lo que recibe en la Institución ayuda a su desarrollo personal y profesional, el 41% considera esta muy de acuerdo, el 7% se muestra indiferente, el 4% está muy en desacuerdo y sólo el 2% está en desacuerdo en que todo lo que recibe en la Institución ayuda a su desarrollo personal y profesional es adecuada.

Tabla N° 6: El aprendizaje recibido fue el esperado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	7	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	9	16,1	16,1	28,6
Indiferente	12	21,4	21,4	50,0
De acuerdo	12	21,4	21,4	71,4
Muy de acuerdo	16	28,6	28,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

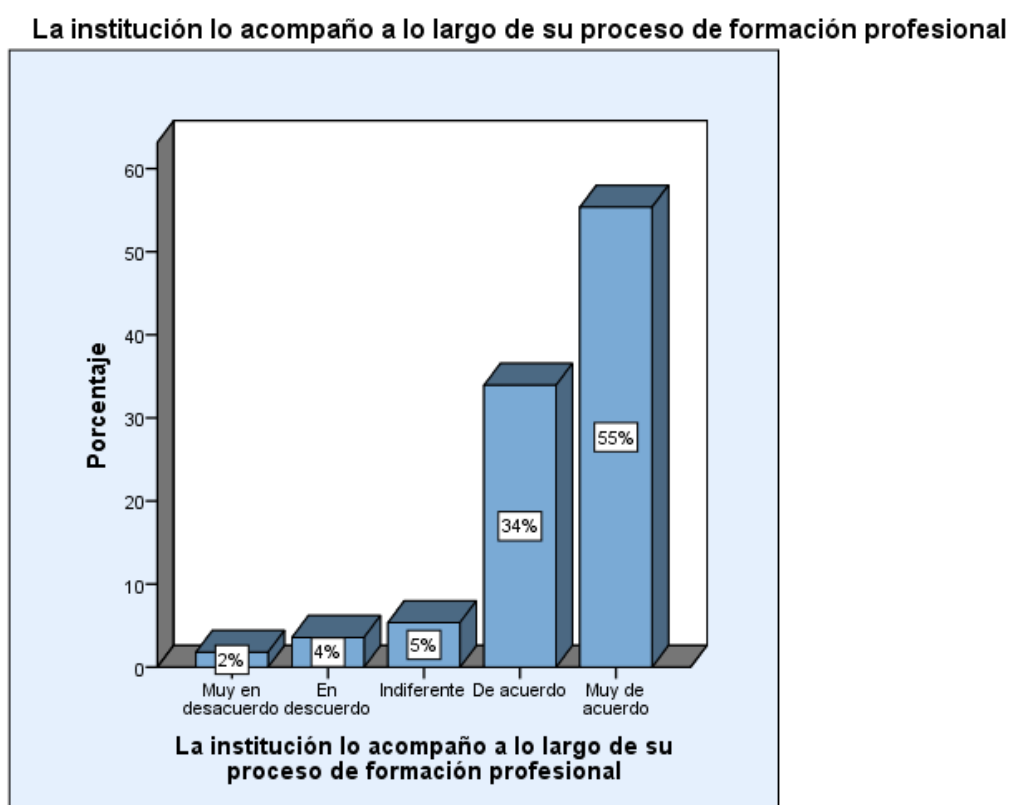
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 29% está muy de acuerdo en que el aprendizaje recibido fue el esperado, el 21% considera esta muy de acuerdo, el 21% se muestra indiferente, el 16% está en desacuerdo y sólo el 13% está en desacuerdo en que el aprendizaje recibido fue el esperado es adecuada.

Tabla N° 7: La institución lo acompañó a lo largo de su proceso de formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	2	3,6	3,6	5,4
Indiferente	3	5,4	5,4	10,7
De acuerdo	19	33,9	33,9	44,6
Muy de acuerdo	31	55,4	55,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 55% está muy de acuerdo en que la institución lo acompaña a lo largo de su proceso de formación profesional, el 34% considera esta muy de acuerdo, el 5% se muestra indiferente, el 4% está en desacuerdo y sólo el 2% está muy en desacuerdo en que la institución lo acompaña a lo largo de su proceso de formación profesional es adecuada.

Tabla N° 8: La institución lo acompañó a lo largo de su proceso de formación profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	10,7	10,7	10,7
En desacuerdo	8	14,3	14,3	25,0
Indiferente	9	16,1	16,1	41,1
De acuerdo	22	39,3	39,3	80,4
Muy de acuerdo	11	19,6	19,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

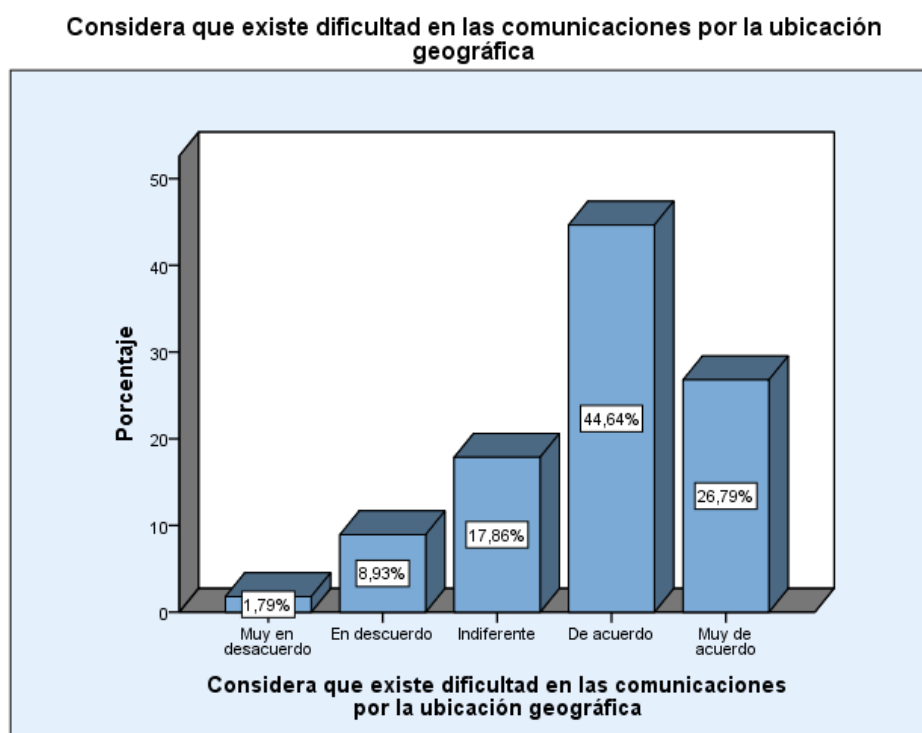
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 39% está de acuerdo en que las capacidades profesionales recibidas son acordes a su actividad laboral, el 20% considera esta muy de acuerdo, el 16% se muestra indiferente, el 14% está en desacuerdo y sólo el 11% está muy en desacuerdo en que las capacidades profesionales recibidas son acordes a su actividad laboral es adecuada.

Tabla N° 9: Considera que existe dificultad en las comunicaciones por la ubicación geográfica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	5	8,9	8,9	10,7
Indiferente	10	17,9	17,9	28,6
De acuerdo	25	44,6	44,6	73,2
Muy de acuerdo	15	26,8	26,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

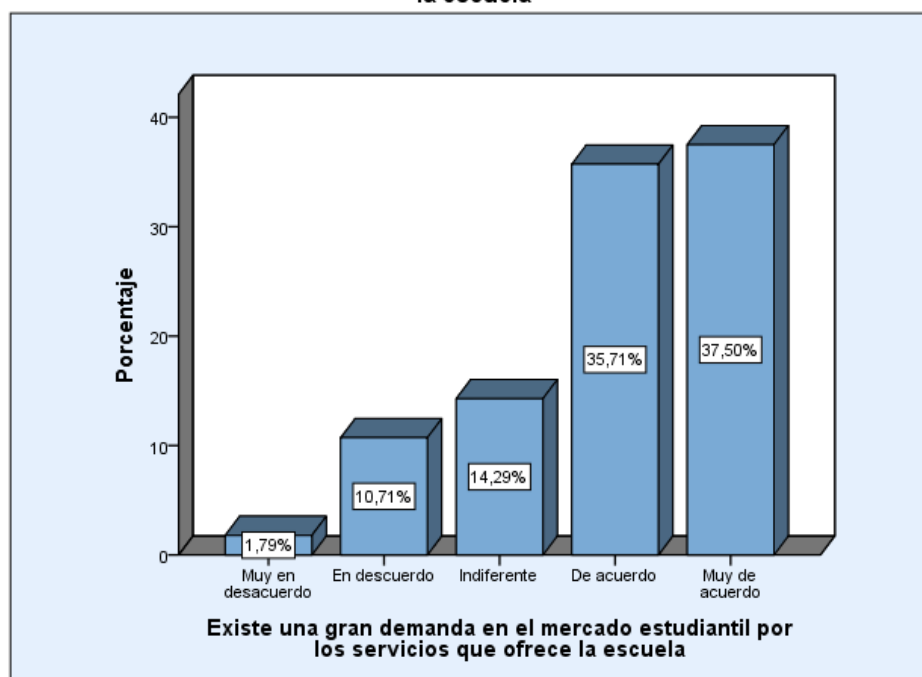
De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 45% está de acuerdo en que existe dificultad en las comunicaciones por la ubicación geográfica, el 27% considera esta muy de acuerdo, el 18% se muestra indiferente, el 9% está en desacuerdo y sólo el 2% está muy en desacuerdo en que existe dificultad en las comunicaciones por la ubicación geográfica.

Tabla N° 10: Existe una gran demanda en el mercado estudiantil por los servicios que ofrece la escuela

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
En desacuerdo	6	10,7	10,7	12,5
Indiferente	8	14,3	14,3	26,8
De acuerdo	20	35,7	35,7	62,5
Muy de acuerdo	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Existe una gran demanda en el mercado estudiantil por los servicios que ofrece la escuela



Fuente: Elaboración propia

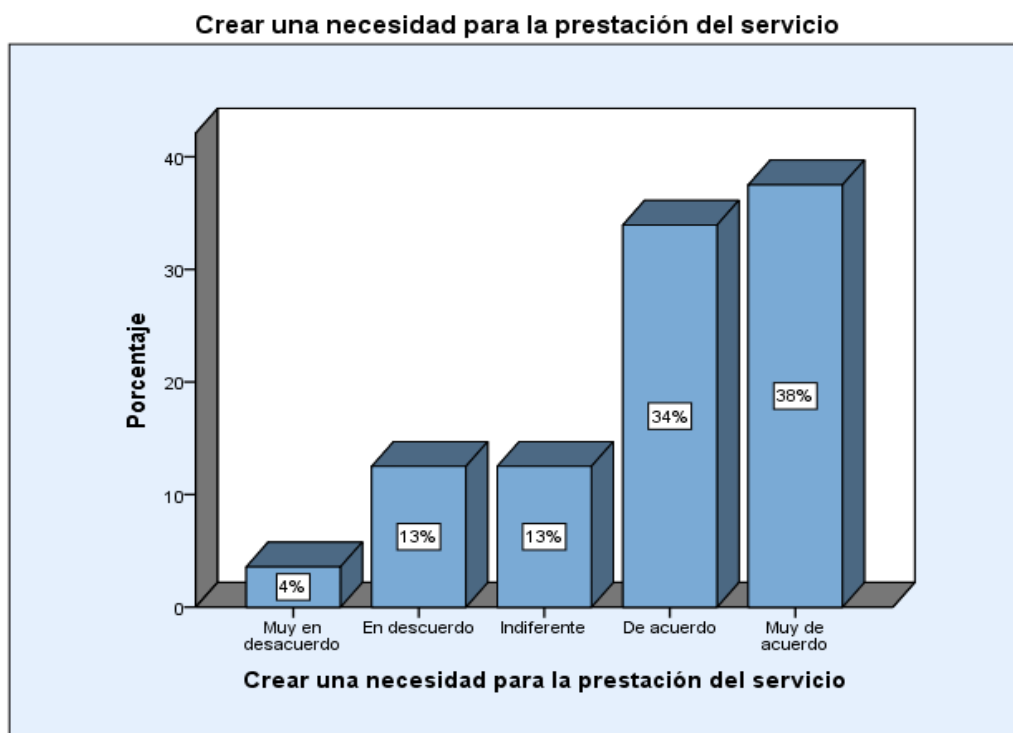
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 38% está muy de acuerdo en que existe una gran demanda en el mercado estudiantil por los servicios que ofrece la escuela, el 36% considera esta de acuerdo, el 14% se muestra indiferente, el 11% está en desacuerdo y sólo el 2% está muy en desacuerdo en que existe una gran demanda en el mercado estudiantil por los servicios que ofrece la escuela.

Tabla N° 11: Crear una necesidad para la prestación del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
En desacuerdo	7	12,5	12,5	16,1
Indiferente	7	12,5	12,5	28,6
De acuerdo	19	33,9	33,9	62,5
Muy de acuerdo	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

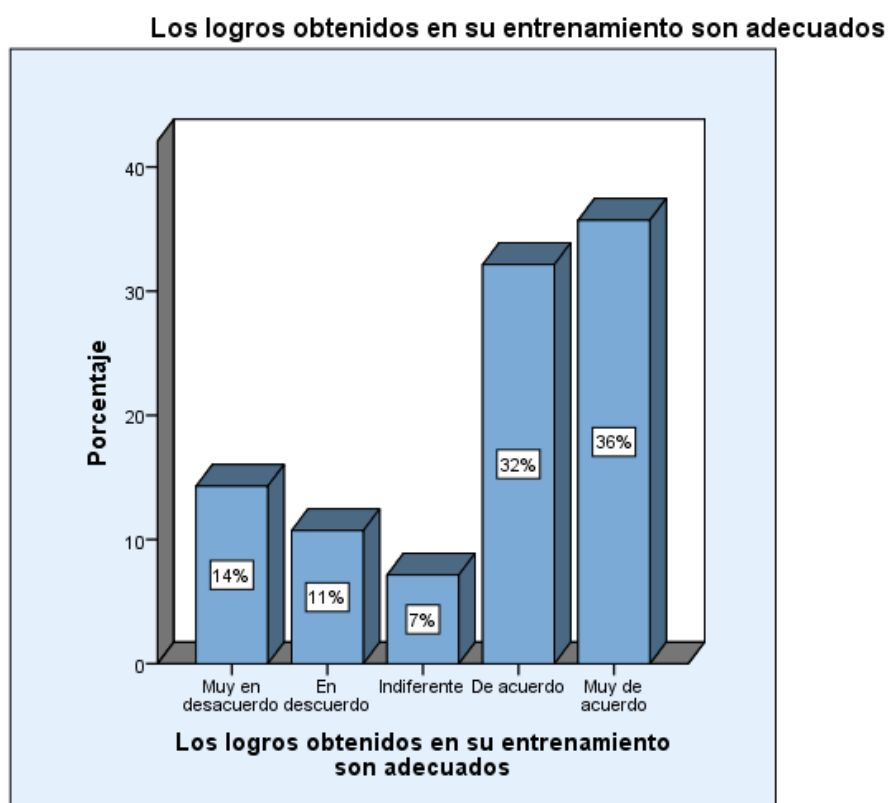
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 38% está muy de acuerdo en crear una necesidad para la prestación del servicio, el 34% considera esta de acuerdo, el 13% se muestra indiferente, el 13% está en desacuerdo y sólo el 4% está muy en desacuerdo en crear una necesidad para la prestación del servicio.

Tabla N° 12: Los logros obtenidos en su entrenamiento son adecuados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	6	10,7	10,7	25,0
Indiferente	4	7,1	7,1	32,1
De acuerdo	18	32,1	32,1	64,3
Muy de acuerdo	20	35,7	35,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

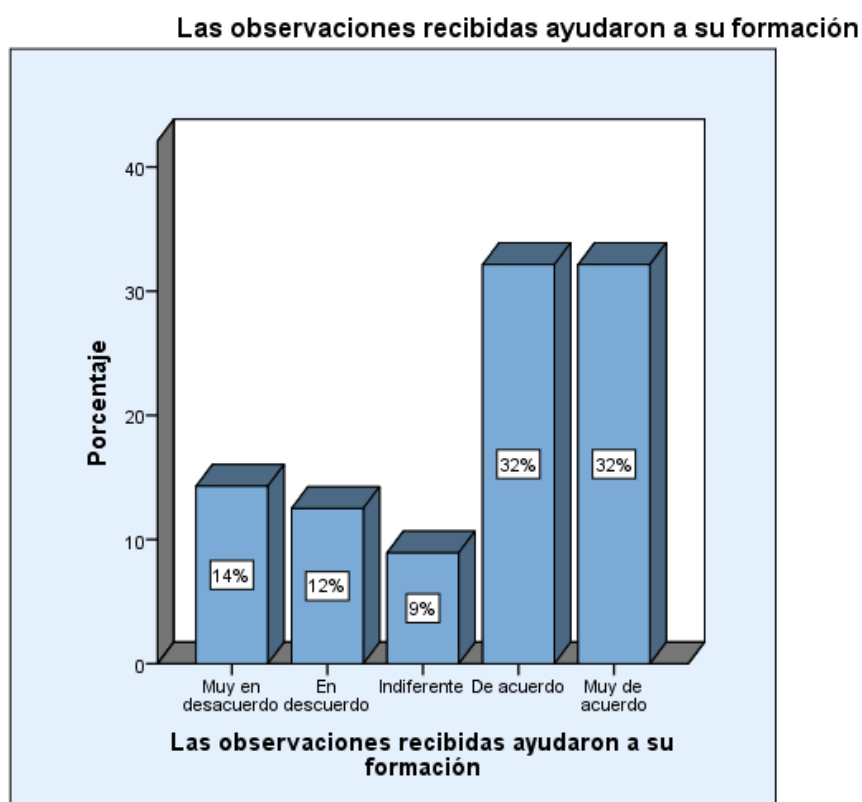
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 36% está muy de acuerdo en que los logros obtenidos en su entrenamiento son adecuados, el 32% considera esta de acuerdo, el 14% se está muy en desacuerdo, el 11% está en desacuerdo y sólo el 7% se muestra indiferente en que los logros obtenidos en su entrenamiento son adecuados es adecuada.

Tabla N° 13: Las observaciones recibidas ayudaron a su formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	7	12,5	12,5	26,8
Indiferente	5	8,9	8,9	35,7
De acuerdo	18	32,1	32,1	67,9
Muy de acuerdo	18	32,1	32,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

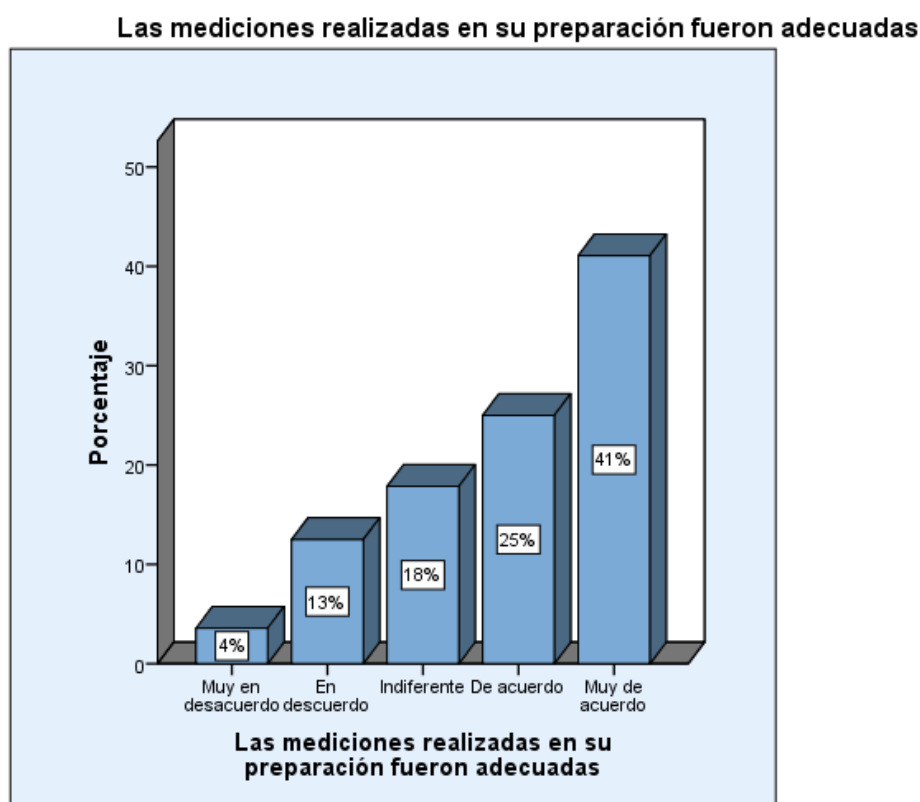
Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 32% está muy de acuerdo en que las observaciones recibidas ayudaron a su formación, el 32% considera esta de acuerdo, el 14% se está muy en desacuerdo, el 12% está en desacuerdo y sólo el 9% se muestra indiferente en Las observaciones recibidas ayudaron a su formación es adecuada.

Tabla N° 14: Las mediciones realizadas en su preparación fueron adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
En desacuerdo	7	12,5	12,5	16,1
Indiferente	10	17,9	17,9	33,9
De acuerdo	14	25,0	25,0	58,9
Muy de acuerdo	23	41,1	41,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 41% está muy de acuerdo en las mediciones realizadas en su preparación fueron adecuadas, el 25% considera esta de acuerdo, el 18% se muestra indiferente, el 13% está en desacuerdo y sólo el 4% está muy en desacuerdo en que las mediciones realizadas en su preparación fueron adecuadas.

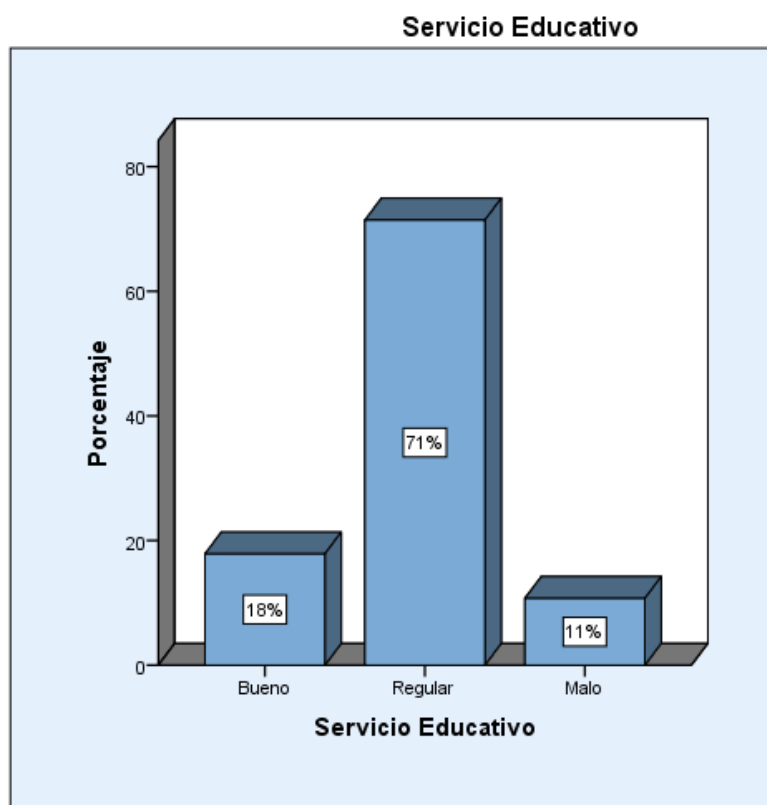
4.2. Variables y dimensiones

Tabla N° 1: Forma del Servicio Educativo

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje válido%	Porcentaje% acumulado
Bueno	10	17,9	17,9	17,9
Regular	40	71,4	71,4	89,3
Malo	6	10,7	10,7	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta regular nuevas estrategias de enseñanza

Figura 1: Grafica de barras según Servicio Educativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

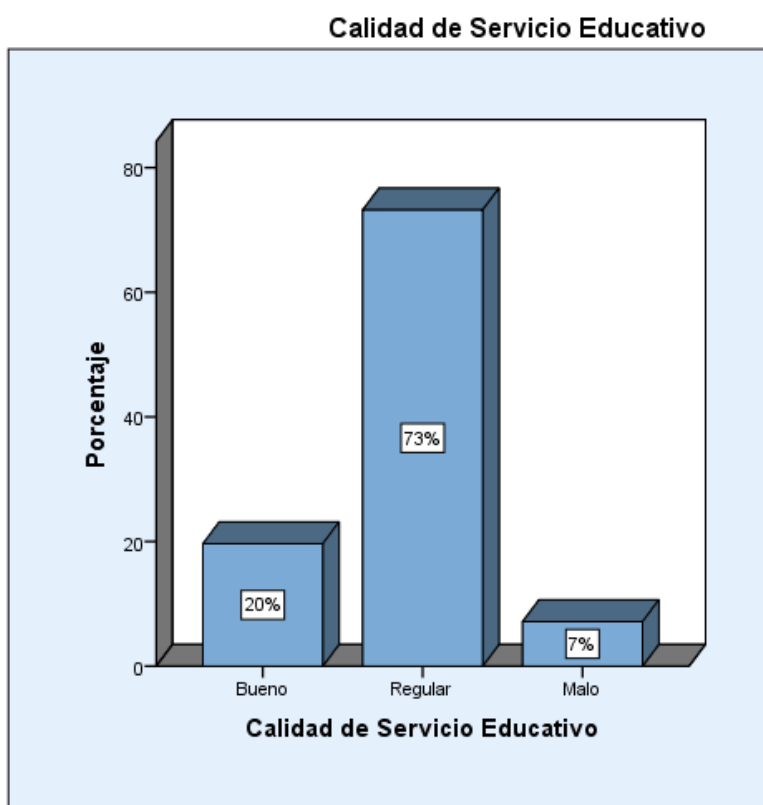
De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra se obtuvo que el 71% considera que la forma de servicio educativo es regular, el 18% considera que es bueno y sólo el 11% considera que la forma servicio educativo es mala.

Tabla N° 2: Calidad de Servicio Educativo

	Frecuencia%	Porcentaje%	Porcentaje% válido	Porcentaje% acumulado
Bueno	11	19,6	19,6	19,6
Regular	41	73,2	73,2	92,9
Malo	4	7,1	7,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta regular nuevas estrategias de enseñanza

Figura 2: Grafica de barras según Calidad Educativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

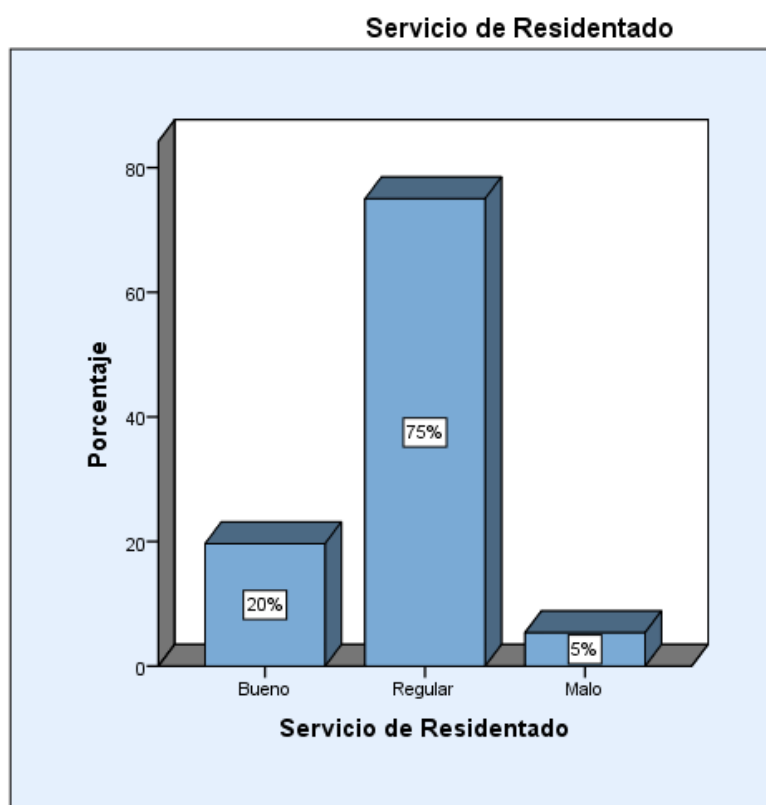
De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 73% considera que la calidad de servicio educativo es regular, el 20% considera que la calidad de servicio educativo es bueno y el 7% considera que la calidad de servicio educativo es malo.

Tabla N° 3: Servicio de Residentado

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje% válido	Porcentaje% acumulado
Bueno	11	19,6	19,6	19,6
Regular	42	75,0	75,0	94,6
Malo	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta regular nuevas estrategias de enseñanza

Figura 3: Grafica de barras según Servicio Residentado



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

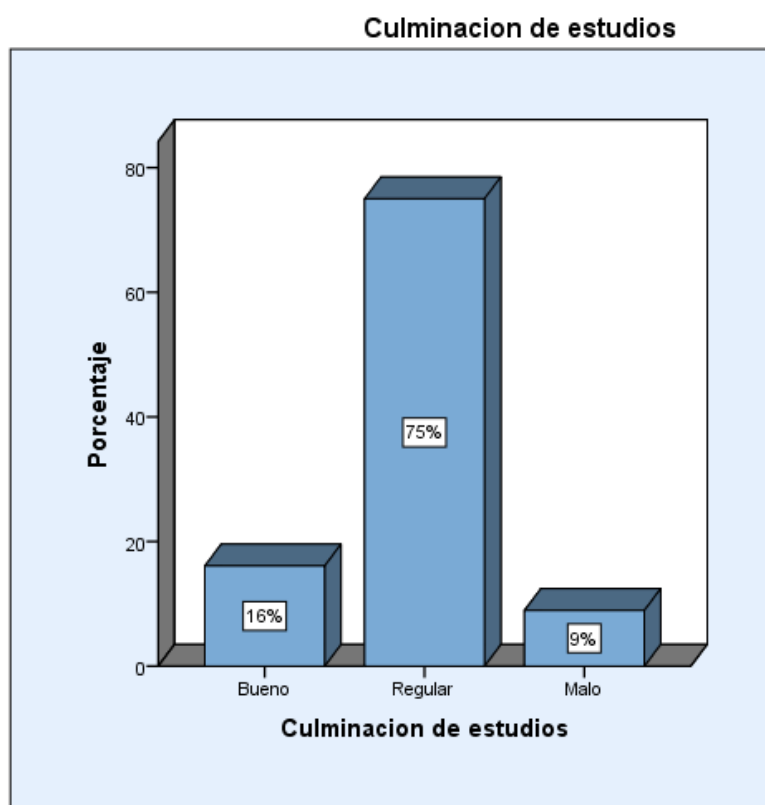
De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra se obtuvo que el 75% considera que el servicio de residentado es regular, el 20% considera que el servicio de residentado es bueno y el 5% considera que el servicio de residentado es malo.

Tabla N° 4: Culminación de estudios

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje% válido	Porcentaje% acumulado
Bueno	9	16,1	16,1	16,1
Regular	42	75,0	75,0	91,1
Malo	5	8,9	8,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta regular nuevas estrategias de enseñanza

Figura 4: Grafica de barras según Culminación de estudios



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

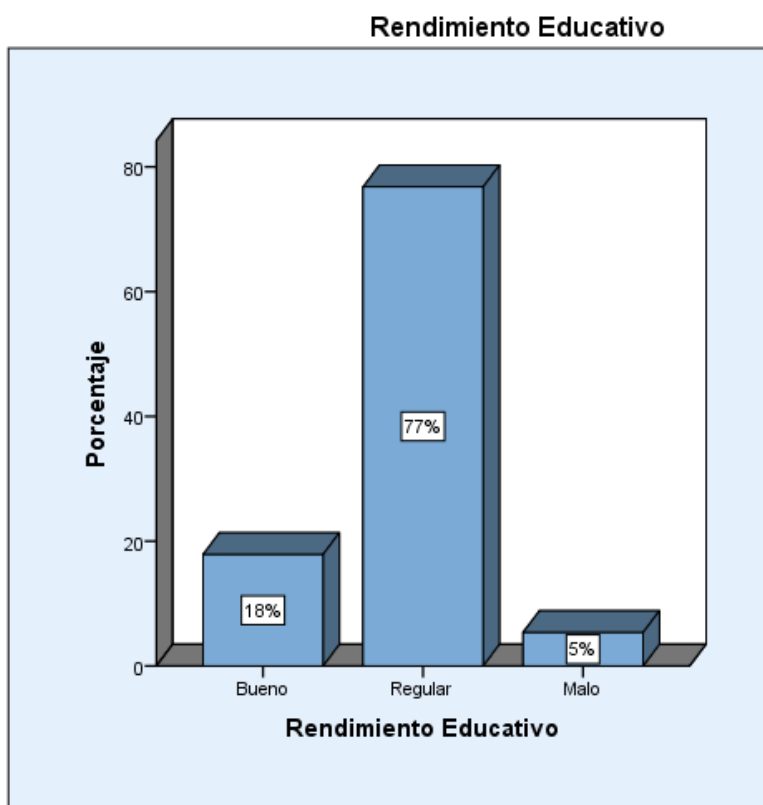
De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 75% considera que la culminación de estudios es regular, el 16% considera que la culminación de estudios es bueno y el 9% considera que la culminación de estudios es malo.

Tabla N° 5: Rendimiento Educativo

	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje% válido	Porcentaje% acumulado
Bueno	10	17,9	17,9	17,9
Regular	43	76,8	76,8	94,6
Malo	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta regular nuevas estrategias de enseñanza

Figura 5: Grafica de barras según Rendimiento Educativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 77% considera que el rendimiento educativo es regular, el 18% considera que el rendimiento educativo es bueno y el 5% considera que el rendimiento educativo es malo.

4.3. Contrastación de las hipótesis:

Análisis e Interpretación

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe una relación entre la eficacia del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Ha: Existe una relación entre la eficacia del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

Se aplica el estadístico Rho de Spearman para determinar el nivel de relación que existe entre las variables, debiendo considerar un nivel de confiabilidad de la investigación siendo 95%, con una significancia de 0.05.

Correlaciones				
			Eficacia del Servicio Educativo	Rendimiento Educativo
Rho de Spearman	Eficacia del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	1,000	0,743**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	56	56
	Rendimiento Educativo	Coeficiente de correlación	0,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	56	56

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

De los resultados anteriores comprobamos que entre el servicio educativo y el rendimiento académico si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.743 es decir a mejor servicio educativo mejor será el rendimiento académico. Así mismo comprobamos que existe una relación moderada de 74.3% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ que es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación significativa entre la eficacia del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

El valor N es el tamaño de muestra, siendo 56 encuestados.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre la satisfacción del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Ha: Existe relación entre la satisfacción del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

Se aplica el estadístico Rho de Spearman para determinar el nivel de relación que existe entre las variables, debiendo considerar un nivel de confiabilidad de la investigación siendo 95%, con una significancia de 0.05.

Correlaciones			
		Calidad de Servicio Educativo	Rendimiento Educativo
Calidad de Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	1,000	0,792**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	56	56
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0,792**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	56	56

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

De los resultados anteriores comprobamos que entre el servicio educativo y el rendimiento académico si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.792; es decir a mejor servicio educativo mejor será la clasificación del rendimiento académico. Así mismo comprobamos que existe una relación moderada de 79.2% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación significativa entre el servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

El valor N es el tamaño de muestra, siendo 56 encuestados.

Prueba de hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre la satisfacción de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Ha: Existe relación entre la satisfacción de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Correlaciones				
			Servicio de Resindentado	Rendimiento Educativo
Servicio de Resindentado	Coeficiente de correlación		1,000	0,924**
	Sig. (bilateral)		.	0,000
	N		56	56
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		0,924**	1,000
	Sig. (bilateral)		0,000	.
	N		56	56

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

De los resultados anteriores comprobamos que entre el servicio del resindentado y el rendimiento académico si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.924; es decir a mayor servicio del resindentado mejor será el rendimiento académico. Así mismo comprobamos que existe una relación moderada de 92.4% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que existe relación significativa de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

El valor N es el tamaño de muestra, siendo 56 encuestados.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No Existe relación entre la culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

H_a: Existe relación entre la culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

Determinando la correlación con Rho de Spearman:

Se aplica el estadístico Rho de Spearman para determinar el nivel de relación que existe entre las variables, debiendo considerar un nivel de confiabilidad de la investigación siendo 95%, con una significancia de 0.05.

Correlaciones			
		Culminación de estudios	Rendimiento Educativo
Rho de Spearman	Culminación de estudios	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,891**
		N	.
		N	56
	Rendimiento Educativo	Coeficiente de correlación	0,891**
		Sig. (bilateral)	1,000
		0,000	.
		N	56

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

De los resultados anteriores comprobamos que entre culminación de los estudios y el rendimiento académico si existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.891; es decir a mejores culminación de los estudios mejor será el rendimiento académico. Así mismo comprobamos que existe una relación moderada de 89.1% entre ambas variables. Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente si existe relación significativa entre la culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación del servicio educativo y rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica superior PNP Puente Piedra, se comprendió la importancia del servicio educativo y relación con el rendimiento académico.

Por ello se evaluaron dos variables en la presente investigación: el servicio educativo y el rendimiento académico, utilizando cuestionarios para recabar información de las variables, cuyos resultados fueron analizados con la estadística descriptiva, así mismo, fue validada la influencia de una variable en otra con la estadística inferencial.

De la encuesta aplicada a los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, se obtuvo que el 43% está muy de acuerdo en que la implementación de los ambientes de estudio es adecuada, así mismo el 39% está muy de acuerdo en los docentes e instructores siempre están motivados.

Se ha determinado que existe inconvenientes tecnológicos, por la dificultad de las comunicaciones donde está ubicada la escuela.

Por otro lado, el 37% está muy de acuerdo en que los resultados de la organización son satisfactorios, y el 32% está muy de acuerdo en que recibe una adecuada formación académica, así mismo el 46% está de acuerdo en que todo lo que recibe en la Institución Los ayuda en su desarrollo personal y profesional, observando que los recursos suministrados por su institución son suficientes para alcanzar un desarrollo adecuado.

En relación al aprendizaje recibido por los estudiantes se tuvo que el 29% que representa la mayoría está muy de acuerdo en que el aprendizaje recibido fue el esperado, el 55% está muy de acuerdo en que la institución lo acompañó a lo largo de su proceso de formación profesional, y el 39% está de acuerdo en que las capacidades profesionales recibidas son acordes a su actividad laboral. Un 45% está de acuerdo en que existe dificultad en las comunicaciones por la ubicación geográfica. El 38% está muy de acuerdo en que todo lo que se puede adquirir en el mercado se conoce como demanda.

La gran mayoría 36% considera que los logros obtenidos en su entrenamiento son adecuados y el 32% está muy de acuerdo en que las observaciones recibidas ayudaron a su formación.

Finalmente se obtuvo que el 77% considera que el rendimiento educativo de los estudiantes es regular debido a que, a pesar de contar con una infraestructura adecuada, la falta de organización en sus horarios de clase conlleva a que los estudiantes no logran rendimiento académico excelentes. Demostrando que los resultados obtenidos entre el servicio educativo y rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior PNP Puente Piedra, como manifiesta (Benítez & Gimenez, 2000), comprueban las teorías de (Jiménez H., 2000) que refiere que, “se puede tener una buena capacidad intelectual y una buenas aptitudes y sin embargo no estar obteniendo un rendimiento adecuado”, ante la disyuntiva y con la perspectiva de que el rendimiento académico es un fenómeno multifactorial es como iniciamos su abordaje (Edel, 2003).

Para la validación de la hipótesis general se empleó el estadístico Rho de Spearman, obteniendo un valor de 0.743 demostrando que, si existe una relación directa y significativa, es

decir a mejor servicio educativo mejor será el rendimiento académico. Comprobando que existe una relación moderada de 74.3% entre ambas variables. Así mismo al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación significativa si existe una relación que existe entre gestión de la eficacia del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, en el período 2018.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- De la investigación realizada se demostró que los factores del servicio educativo que influyen en el rendimiento educativo son la calidad de servicio educativo, el servicio de resindentado y la culminación de estudios, siendo los más relevantes debido a las comisiones que deben realizar como parte de su actividad dentro del resindentado.
- 2.- Se verifico la relación que existe entre satisfacción del servicio educativo y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) comprobando que la instrucción impartida por el comando encargado es buena, sin embargo, existe dificultad del uso de las tecnologías por falla de conexiones de red por la ubicación geográfica de la escuela.
- 3.- Se determinó que si existe relación entre satisfacción de los servicios del resindentado y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra; toda vez que cuenta con todos los recursos como parte del resindentado que los ayuda a una mayor concentración en su rendimiento educativo.
- 4.- Se precisa que si existe relación entre culminación de los estudios y el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra, toda vez que gracias a su rendimiento académico logran alcanzar la culminación de los estudios, teniendo como consecuencia, la ocupación de puestos selectos.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se sugiere que el área académica de la escuela, fomente estrategias en la planificación de las comisiones para no interferir en el rendimiento académico de los alumnos de la Escuela Técnica Superior (ETS) de la Policía Nacional del Perú (PNP) Puente Piedra; ampliando la infraestructura de los servicios médicos evitando la pérdida de tiempo del traslado al hospital.
- 2.- Se sugiere que el área de tecnología en la información mejore las opciones de conexiones de red, que permitan mayor velocidad en la navegación como parte de su desarrollo de investigación; así mismo diseño de procedimientos para el uso correcto de los equipos tecnológicos; mejorando la señal de telecomunicaciones con la instalación de nuevas tecnologías.
- 3.- Se sugiere que el área académica de la escuela, elevar los niveles de concentración para un mejor rendimiento educativo, con planificación estructuradas en los horarios de descanso, alimentación, entrenamiento, comisiones, entre otros; incrementando el número de talleres.
- 4.- Se sugiere que el departamento de evaluación y seguimiento de la Escuela, incremente sus acciones de seguimiento de los egresados, a fin de conocer los resultados en el tiempo y evaluar sus procesos.

VIII. REFERENCIAS

Amorós, M. (2018). *Casi uno de cada cuatro alumnos de la UIB abandona la carrera.*

Obtenido de Islas Baleares.:

<http://www.elmundo.es/baleares/2018/01/08/5a531de6468aeb4a748b45e1.html>

Anijovich, S. y. (2009). *Estrategias de enseñanza. Otra mirada al quehacer en el aula.*

Buenos aires: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/3/3Como-ensenamos-Las-estrategias-entre-la-teoria-y-la-practica.pdf>.

Anijovich, S. y. (2009). *Estrategias de enseñanza. Otra mirada al quehacer en el aula.*

Buenos aires: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/3/3Como-ensenamos-Las-estrategias-entre-la-teoria-y-la-practica.pdf>.

Benítez, M., & Gimenez, M. y. (2000). *Las asignaturas pendientes y el rendimiento*

académico: ¿existe alguna relación? Obtenido de *Las asignaturas pendientes y el rendimiento académico: ¿existe alguna relación?:*

<http://fai.unne.edu.ar/links/LAS%20EL%20RENDIMIENTO%20ACADEMICO.htm>

Canter. (2013). *Temas de Ciencia y Tecnología.* Colombia.

Correa de U., A. (2017). *La gestión educativa un nuevo paradigma.*

<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagedestioneducativaunnuevo-paradigma.pdf>.

Cristina D., A. A. (2018). *Uno de cada tres estudiantes universitarios aprueba la carrera en cuatro años.* Obtenido de Granada, México. :

http://www.gradahoy.com/granada/estudiantes-universitarios-aprueba-carrera-anos_0_1228377525.html

Díaz, M. d., Apocada U., P., Arias B., J. M., Escudero E., T., & Rodríguez E., S. y. (2002).

Evaluación del rendimiento en la enseñanza superior. Comparación de resultados entre alumnos procedentes de la Logse y del COU. *Revista de Investigación Educativa.*, 20(2), 357-383.

Echegaray, J. G. (2018). *Los gráficos que destapan las vergüenzas de la educación pública en España.* (E. Madrid, Editor) Obtenido de Los gráficos que destapan las vergüenzas

de la educación pública en España.: <https://www.libremercado.com/2018-04-22/los-graficos-que-destapan-las-verguenzas-de-la-educacion-publica-en-espana-1276617438/>

Edel N., R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia, y cambio en educación (Reice)*. Vol. 1, núm. 2, julio-diciembr. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*

Erazo, O. A. ((2012)). *El rendimiento académico, un fenómeno de múltiples relaciones y complejidades.* *Revista Vanguardia Psicológica.* Bogota, Colombia:

file:///C:/Users/MARIANO/Downloads/Dialnet-

ElRendimientoAcademicoUnFenomenoDeMultiplesRelacio-4815141.pdf.

Garbanzo V. G.M. (2007). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública.* San José: Editado por la Universidad de Costa Rica.

González B., C. (2013). Factores determinantes del bajo rendimiento académico en educación secundaria. *Tesis para optar el grado de Doctor en Educación, en la Facultad de Educación, de la Universidad Complutense de Madrid.* Madrid, España, España: Universidad Complutense de Madrid.

- Janeth, E. C. (2013). Causas del bajo rendimiento académico universitario en los alumnos del tercer año de la facultad de derecho y ciencias políticas de la universidad Nacional de Trujillo en el año 2013. La libertad, Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Jiménez H., M. (2000). Competencia social: intervención preventiva en la escuela. *Dialnet*, 1(24), 21-48.
- Kholer H., J. (2013). Rendimiento académico, habilidades intelectuales y estrategias de aprendizaje en universitarios de Lima. *Revista Científica Electrónica Librería Online (Scielo)*, 19(2), pp. 277-288.
- Manane, L. (2010). *CALIDAD TOTAL: SU FILOSOFÍA, EVOLUCIÓN, DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN*. Obtenido de Calidad, Conocimientos, Mejora Continua: www.luismiguelmanane.com/.../calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-impl
- Medellín. (2017). *Deserción en la educación superior, problema que persiste en Medellín*. (D. E. tiempo, Ed.) Obtenido de Deserción en la educación superior, problema que persiste en Medellín.: <http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/desercion-en-las-instituciones-de-educacion-superior-de-medellin-15656>
- Muñoz, E. (2018). *El diario del Maule Sur*. (Maule, Chile.) Obtenido de En educación, cada paso cuenta. El Heraldo.: <http://www.diarioelheraldo.cl/noticia/en-educacion-cada-paso-cuenta>
- Murillo L., E. G. (2013). Factores que inciden en el rendimiento académico en el área de matemáticas de los estudiantes de noveno grado en los Centros de educación básica de la calidad de Tela, Atlántida. *esis para optar el grado de Magister en Formación de formadores de docentes de educación básica, en la Vicerectoría de investigación y posgrado, de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán*. San Pedro Sula, Honduras, Honduras: Universidad Pedagógica Nacional Francisco.
- Palomino, A. (2019). *Calidad total en educación estrategia*. Lima - Perú: IberLibro.

PNP. (Noviembre de 2012). *Manual Régimen de Educación de las Escuelas de Formación*

PNP. Recuperado el 05 de Noviembre de 2019, de

<https://es.slideshare.net/PedroVidalRevelo/silabo-desarrollado-manual-regimen-de-educacion-de-las-escuelas-de-formacion-de-la-pnp>

Rico M., A. D. (2016). *La gestión educativa: hacia la optimización de la formación educativa superior en Colombia*. Bogotá:

<http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>.

Rojas Q., J. M. (2006). *Gestión educativa en la sociedad del conocimiento*. Bogotá: Editorial Cooperativa Editorial Magisterio.