

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN  
ESCUELA DE POST GRADO**



---

**DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “SAN  
VICENTE DE LA BARQUERA”  
HUÁNUCO. 2014.**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER  
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
MENCIÓN GESTIÓN Y PLANEAMIENTO EDUCATIVO.**

**Lic. FÉLIX RENÉ HUAMANÍ VARGAS**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

## II

### DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a:

- Mi querida madre Bertha por ser la mejor y estar conmigo incondicionalmente, gracias porque sin ella y sus enseñanzas no estaría aquí ni sería quien soy ahora, a ella dedico esta tesis.
- Mis hermanos Nilo, Juana, Johnny y Marleni porque gracias a ellos comprendí el verdadero amor filial, valor importante en mi vida, gracias por estar conmigo en todo momento.
- Mi adorada esposa Mireya, por ser la fuerza que siempre impulsó mi superación y esfuerzo, por su comprensión, amor y paciencia conmigo.
- Mis queridos hijos César Alberto y Berenice por ser la razón de mi existencia y fuente de superación. A ellos mi amor y mi vida.

Félix René.

### III

## AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud:

- A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, alma mater de nuestra formación profesional, a su Director y personal administrativo por su apoyo incondicional.
- A los Doctores y Magister de la Escuela de Post Grado, quienes contribuyeron acertada y decididamente en mi formación.
- Al Dr. Napoleón Céspedes Galarza, al Mg. Rosario Vargas Roncal y al Mg. Rolando Berrios Espinoza por asesorarme a lo largo de la tesis y acompañarme en este camino que hoy culmina en la presente tesis, por compartir su conocimiento conmigo e inspirar en mi mucha admiración.
- Al los Directores de las Instituciones Educativas Privadas “San Vicente de la Barquera” y San Francisco de Sales”, por el apoyo incondicional brindado durante la materialización del trabajo de campo de la presente investigación.
- A los directivos y docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”, por haberme permitido compartir con cada uno de ellos experiencias gratificantes y significativas en cuanto se refiere a la aplicabilidad del programa experimental para optimizar la calidad de servicio a través del desarrollo del Capital Humano.

**EL AUTOR.**

## IV

### RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de influencia del desarrollo del Capital Humano en la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

Este trabajo se orientó en la modalidad de investigación aplicada, porque el objetivo del presente fue aplicar un modelo de desarrollo del Capital Humano. El diseño de investigación fue de tipo experimental en su variante cuasi experimental. La población de estudio estuvo conformada por 34 docentes y 330 alumnos de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera, como grupo experimental y 30 docentes y 210 alumnos de la Institución Educativa Privada “Francisco de Sales” grupo de control, a quienes se aplicó una pre prueba y post prueba respectivamente. Los instrumentos utilizados fueron las fichas y como encuesta se utilizó la prueba. Para la tabulación respectiva de la pre y post prueba aplicada a los docentes, se consideró la escala: Sí, Parcialmente, No y para los alumnos: Malo, Regular y Bueno. La técnica empleada para el procesamiento de los datos fue la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

La investigación se centró en la aplicación de actividades de aprendizaje sobre Programación Curricular, Proceso de Evaluación, Cultura organizacional y Calidad de Servicio a los docentes del grupo experimental con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, cuyos índices de desconocimientos de ciertos procesos educativos y de servicio se desconocía inicialmente, sin embargo, luego de la aplicación del programa experimental se observó que hubo diferencias estadísticamente significativas en el grupo experimental. En conclusión el desarrollo del Capital Humano mejoró la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

## SUMMARY

The objective of the present research was to determine the level of influence of the development of the Human Capital in the quality of service of the educational institution private "San Vicente de la Barquera" of Huánuco.

This work is oriented in the mode of research applied, because the objective of the present was applying a model of development of the Human Capital. The design of research was of type experimental in its variant quasi experimental. The study population was composed of 34 teachers and 330 students from the educational institution private "San Vicente de la Barquera, as experimental group and 30 teachers and 210 students of the educational institution private 'Francisco de Sales' control group, those who applied a pre-test and post-test respectively. The instruments used were the chips and as survey is used the test. For the tabulation respective of the pre and post-test applied to them teaching, is considered the scale: Yes, partially, not and for them students: bad, regular and good. The technique used for the processing of data was descriptive statistics and inferential statistics.

The research focused on the implementation of activities of learning Curricular programming, evaluation process, organizational culture and quality of service to teachers in the experimental group with the aim of improving the quality of service, whose ignorance of certain educational processes and service rates unknown initially, however, after the implementation of the experimental program was observed there were statistically significant differences in the experimental group. In conclusion the development of the Human Capital improved the quality of service in the educational institution private "San Vicente de la Barquera" of Huánuco.

## VI

### INTRODUCCIÓN

El desarrollo del Capital Humano es una de las labores que ha experimentado más cambios y transformaciones en los últimos años. Ante la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el gran efecto del cambio y el intenso movimiento en búsqueda de la calidad del servicio, se comprueba de manera elocuente en la mayoría de las organizaciones que la gran diferencia, la principal ventaja competitiva de las empresas, se deriva de las personas que laboran en ellas. Las personas mantienen y conservan su statu quo existente y son, sólo ellas, las que generan y fortalecen la innovación y el futuro de las organizaciones.

La manera como las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, ejecutan, mejoran sus actividades, cuidan los clientes y asumen los negocios de las empresas varía ampliamente, y esa variación depende, en gran parte, de las políticas y directrices de las organizaciones respecto de cómo manejar a las personas en sus actividades, toda vez que, la tendencia actual, va más allá, puesto que se habla de administración con las personas.

Administrar con las personas significa conducir la organización junto con sus colaboradores y socios internos que más entienden de ella y de su futuro. Un enfoque que ya no mira las personas como recursos organizacionales, objetos serviles o meros sujetos pasivos del proceso, sino fundamentalmente como sujetos activos que provocan las decisiones, emprenden las acciones y crean la innovación en las organizaciones. Aún más, las consideran agentes proactivos dotados de puntos de vista propios, y, sobre todo, de inteligencia, la mayor y más sofisticada de las habilidades humanas.

Por otro lado, la educación peruana enfrenta problemas y desafíos enormes: contribuir a potenciar nuestra riqueza cultural –individual y colectiva,

## VII

disminuir las desigualdades sociales, generar condiciones para insertarse al mercado laboral y al mercado mundial, y propiciar la consolidación de una cultura democrática.

El Proyecto Educativo Nacional es un instrumento tanto para la formulación y ejecución de políticas públicas, como para la movilización ciudadana. La visión de la educación que asume el Proyecto Educativo Nacional tiene como trasfondo un desarrollo humano que implica: desarrollo económico y competitividad, equidad y bienestar, democracia y un Estado reformado al servicio de la integración nacional.

Para iniciar la transformación integral del sistema educativo, el Proyecto Educativo Nacional se impone prioridades planteadas, entre otros, la de “impulsar una nueva imagen del maestro, y brindarle mejores condiciones de trabajo, capacitándolo, reconociéndolo por méritos y resultados, motivándolo a vivir la docencia con aspiraciones de excelencia profesional.

Se entiende por calidad educativa como el logro de aprendizaje, fruto de un proceso adecuado y eficaz, que responde a las necesidades y demandas de la sociedad en un contexto económico, político y cultural dado. La calidad también demanda asegurar el desarrollo profesional del docente y la revaloración de su papel.

El mundo empresarial se mueve y transforma a velocidades cada vez más rápidas dados los niveles competitivos de otras organizaciones. Para competir y estar entre los mejores, deben alimentarse de varios nutrientes que hacen de las empresas árboles robustos y fuertes. Uno de estos nutrientes es el Capital Humano.

Como el mundo cambia y la tecnología también, el nuevo paradigma de competitividad en mercados globales requiere habilidad para cambiar e innovar

## VIII

con rapidez, para aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas ambientales, lo cual implica la necesidad de aumentar continuamente la productividad a través del mejoramiento de la calidad del trabajo de las personas y orientarlas bien para que puedan conseguirlo.

Orientar significa determinar la posición de alguien frente a los puntos cardinales; encaminar, guiar, indicar el rumbo a alguien; determinar la situación del lugar donde se haya para guiarlo en el camino. Esto vale tanto para los nuevos empleados como para los antiguos. Cuando ingresan a la organización o cuando la organización hace cambios, las personas deben sentir en qué situación se encuentran y hacia dónde deben conducir sus actividades y esfuerzos. Imprimir rumbo y dirección, definir comportamiento y acción, establecer metas y resultados que se deben cumplir son algunas de las medidas orientadas que la organización debe ofrecer a sus empleados.

Una empresa de calidad crece y se fortalece sobre personas de calidad, líderes, comprometidas con la organización, consigo mismas y con su país. Como vemos, uno de los pilares del desarrollo de un país y de sus organizaciones es el Capital Humano. Si no se dispone de fuerza de trabajo y mano de obra cualificada, difícilmente se podrá alcanzar un servicio de calidad.

Una de las principales herramientas en la potencialización y generación de valor del Capital Humano, son los programas dirigidos a la "Formación" del personal.

Aun hoy, este tema sigue siendo un gran desconocido para muchas organizaciones. Para curar esta dolencia no existe una regla establecida, puesto que su solución depende básicamente de la filosofía y la cultura organizacional, así como de las personas que la dirigen.

## IX

El Capital Humano es esencial en la competitividad, debiendo fortalecerse a través de programas que conceptualicen al ser humano integralmente. La UNESCO y su Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI propusieron que la educación se estructure en torno a cuatro “pilares del conocimiento”:

**Aprender a Conocer:** Comprende la interpretación del mundo, la curiosidad intelectual, el sentido crítico y el aporte a la solución de los problemas que vive la sociedad.

**Aprender a Hacer:** Aplicado al concepto de "Competencia Profesional", será imprescindible conjugar la calificación profesional de una persona y las habilidades adquiridas durante su formación sin olvidar su comportamiento social, aptitud para trabajar en equipo, iniciativa, capacidad de asumir riesgos y responsabilidades en la empresa.

**Aprender a Convivir con los Demás:** En un ambiente de cooperación y participación frente a las actividades de la sociedad y de sus congéneres.

**Aprender a Ser:** Implica el desarrollo de la persona, el auto descubrimiento, activar e incrementar sus capacidades creativas y de iniciativa.

La Educación y sus programas formativos deben incidir sobre estas cuatro formas de aprendizaje, ya que el hombre además de relacionarse con su organización, a través de su desempeño laboral en su empresa, tienen un impacto directo y una responsabilidad social clara frente al medio en el que se encuentra.

## X

Todas estas consideraciones han permitido realizar la presente investigación, llegando a la conclusión de que el Desarrollo del Capital Humano influye significativamente en la Calidad de Servicio que brinda toda Institución Educativa.

Hemos organizado la presentación de nuestra tesis en cinco capítulos, los cuales se exponen a continuación:

En el primer capítulo se aborda el problema de la investigación, donde nos ocupamos de la descripción del problema, su delimitación y definición, así como de su formulación, estableciendo el objetivo general y los objetivos específicos, luego el planteamiento de la hipótesis con sus respectivas variables y finalmente la justificación e importancia del trabajo.

En el segundo capítulo, se expone los antecedentes tanto a nivel local como nacional, así como las bases teóricas comprendidas en el desarrollo del capital humano y la calidad de servicio.

En el tercer capítulo, se presenta el marco metodológico, es decir la metodología que hemos empleado en nuestra investigación, tales como el nivel de investigación, tipos, diseño y esquema y la cobertura, en el cual se especifican la población, muestra, técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos, ámbito geográfico, fuentes técnicas e instrumentos de recolección.

Dedicamos el cuarto capítulo a presentar los resultados del trabajo de campo en tablas de distribución de frecuencias, cuadros estadísticos y gráfico.

## **XI**

En el quinto capítulo se presentan la discusión de resultados con el problema planteado, con el sistema teórico y con las hipótesis. Finalmente, consideramos las conclusiones y las recomendaciones.

**EL AUTOR.**

## XII

### ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA.	II
AGRADECIMIENTO.	III
RESUMEN.	IV
SUMMARY.	V
INTRODUCCCIÓN.	VI

#### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del Problema.	17
1.2. Formulación del problema.	25
1.2.1. Problema general.	25
1.2.2. Problemas específicos	25
1.2.3. Objetivo general	26
1.2.4. Objetivos específicos	26
1.2.5. Hipótesis	26
1.2.6. Variables.	27
1.2.6.1. Definición conceptual	27
- Variable independiente.	27
- Variable dependiente.	27
1.2.6.2. Definición operacional	27
- Operacionalización de la variable independiente	27
- Operacionalización de la variable dependiente	30
1.2.7. Justificación e importancia	31
- Justificación	31
- Importancia	33
1.2.8. Viabilidad	34
1.2.9. Limitaciones	35
- Acceso a documentación de la institución	35
- Recursos humanos	35

#### **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes	37
2.1.1. A nivel local	37
1.8.2. A nivel nacional	38
2.2. Bases Teóricas	39
2.2.1. Referencia histórica del Capital Humano.	39
2.2.2. Marco conceptual y aspetos teóricos referidos a las variables.	41
2.2.3. Capital humano	42
2.2.4. Dimensiones del capital humano	44
- Capital Humano Innato	44
- Capital Humano Adquirido	44
2.2.5. Antecedentes de calidad en el servicio del personal	45
- Historia y antecedentes de recursos humanos	46
- Antecedentes de calidad	46

### XIII

2.2.6. Dimensiones de calidad de servicio	48
2.2.7. Definiciones conceptuales	50
- Capital humano	50
- Calidad de servicio	50
- Habilidades	51
- Habilidades conceptuales	51
- Habilidades procedimentales	51
- Habilidades actitudinales	52
- desempeño docente	52
- Evaluación	52
- Gestión pedagógica	53
2.2.8. Bases epistémicos	53
2.2.8.1. Desarrollo del capital humano	53
2.2.8.2. Desarrollo de personas	54
2.2.8.3. Entrenamiento	56
2.2.8.4. Proceso de entrenamiento	58
- Diagnóstico de las necesidades de entrenamiento	58
- Diseño del programa de entrenamiento	60
- Tecnología de entrenamiento	61
- Conducción del programa de entrenamiento	62
- Aplicación de la teoría del aprendizaje al entrenamiento	66
- Evaluación de los resultados del entrenamiento	69
2.2.8.5. Lo que puede proporcionar un sistema de entrenamiento exitoso	70
2.2.8.6. Objetivos de la gestión del talento humano	71
2.2.8.7. ¿Por qué es necesario para la empresa el desarrollo del Capital Humano?	72
2.2.8.8. Antecedentes de la calidad de la educación	73
2.2.8.9. Dimensiones de la calidad educativa	74
- El nivel del estudiante	76
- El nivel sistémico	78
2.2.8.10. Dimensiones y ejes que definen la calidad educativa	81
a) Dimensión político-ideológica	82
b) Dimensión técnico-pedagógica	83
2.2.8.11. Principios básicos de la cultura de calidad aplicados al sistema educativo	84
2.2.8.12. Evaluación de la gestión educativa	85

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de investigación	87
3.2. Diseño y esquema de investigación	88
3.3. Población y muestra	89
3.3.1. Población	89
3.3.2. Muestra	90
3.4. Instrumento de recolección de datos	90
3.5. Técnica de recojo, procesamiento y presentación de datos	92

## XIV

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	93
Contrastación de hipótesis específica 1	124
Contrastación de hipótesis específica 2	125
Contrastación de hipótesis específica 3	126
Prueba de Hipótesis	127

### **CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Con el problema planteado	128
5.2. Con el sistema teórico	129
5.3. Con las hipótesis	131
Conclusiones	132
Recomendaciones	133
Bibliografía	134
Anexos	137
Anexo 1 Matriz de consistencia	138
Anexo 2 Cuadro N° 9	140
Anexo 3 Cuadro N° 10	151
Anexo 4 Cuadro N° 11	162
Anexo 5 Cuadro N° 12	173
Anexo 6 Cuestionario N° 1	184
Anexo 7 Cuestionario N° 2	186
Anexo 8 Primera actividad de aprendizaje	188
Anexo 9 Segunda actividad de aprendizaje	189
Anexo 10 Tercera a actividad de aprendizaje	190

## ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS ESTADÍSTICOS

TABLA Y/O CUADRO	DESCRPCIÓN	Nº DE PÁGINA
Cuadro Nº 01	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Programación Curricular. Docentes del grupo experimental.	94
Cuadro comparativo Nº 01	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Programación Curricular. Docentes del grupo experimental.	95
Cuadro Nº 02	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Proceso de Evaluación. Docentes del grupo experimental.	96
Cuadro comparativo Nº 02	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Proceso de Evaluación. Docentes del grupo experimental.	97
Cuadro Nº 03	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Gestión Educativa – Calidad de Servicio. Docentes del grupo experimental.	98
Cuadro comparativo Nº 03	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Gestión Educativa – Calidad de Servicio. Docentes del grupo experimental.	99
Cuadro Nº 04	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Desarrollo del Capital Humano. Docentes del grupo experimental.	100
Cuadro comparativo Nº 04	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Desarrollo del Capital Humano. Docentes del grupo experimental.	102
Cuadro Nº 05	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Programación Curricular. Docentes del grupo de control.	103
Cuadro comparativo Nº 05	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Programación Curricular. Docentes del grupo de control.	104
Cuadro Nº 06	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Proceso de Evaluación. Docentes del grupo de control.	105
Cuadro comparativo Nº 06	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Proceso de Evaluación. Docentes del grupo de control.	106
Cuadro Nº 07	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Gestión Educativa – Calidad de Servicio. Docentes del grupo experimental.	107
Cuadro comparativo Nº 07	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Gestión Educativa – Calidad de Servicio. Docentes del grupo experimental.	108
Cuadro Nº 08	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Desarrollo del Capital Humano. Docentes del grupo experimental.	109
Cuadro comparativo Nº 08	Resultados de la pre prueba y post prueba de la dimensión Desarrollo del Capital Humano. Docentes del grupo experimental.	111

## XVI

Cuadro N° 09	Resultados de la pre prueba por dimensiones. Alumnos del grupo experimental.	Anexo
Cuadro comparativo N° 09	Resultados de la pre prueba sobre calidad de servicio. Alumnos grupo experimental.	112
Cuadro Comparativo N° 10	Resultados por dimensiones sobre calidad de servicio de la pre prueba. Alumnos grupo experimental.	113
Cuadro N° 10	Resultados de la post prueba por dimensiones. Alumnos grupo experimental.	Anexo
Cuadro N° 11	Resultados de la pre prueba por dimensiones. Alumnos del grupo de control.	Anexo
Cuadro comparativo N° 11	Resultado general de la post prueba sobre calidad de servicio. Alumnos grupo experimental.	114
Cuadro N° 12	Resultados de la post prueba por dimensiones. Alumnos grupo de control.	Anexo
Cuadro comparativo N° 12	Resultados de la post prueba por dimensiones de calidad de servicio. Alumnos grupo experimental.	115
Cuadro comparativo N° 13	Comparación de resultados de la pre y post prueba sobre calidad de servicio. Alumnos grupo experimental	117
Cuadro comparativo N° 14	Resultado general de la pre prueba sobre el nivel de calidad de servicio. Alumnos grupo de control.	118
Cuadro comparativo N° 15	Resultado por dimensiones sobre el nivel de calidad de servicio de la pre prueba. Alumnos grupo de control.	119
Cuadro comparativo N° 16	Resultado general de la post prueba sobre el nivel de calidad de servicio. Alumnos grupo de control.	120
Cuadro comparativo N° 17	Resultado por dimensiones sobre el nivel de calidad de servicio de la post prueba. Alumnos grupo de control.	121
Cuadro comparativo N° 18	Comparación de resultados de la pre y post prueba sobre calidad de servicio. Alumnos grupo de control.	122
Cuadro N° 19	Contrastación de hipótesis específica 1	124
Cuadro N° 20	Contrastación de hipótesis específico 2	125
Cuadro N° 21	Contrastación de hipótesis específico N° 3	126
Cuadro N° 22	Prueba de hipótesis	127

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Desde la década pasada ha tomado fuerza a nivel mundial, una política y cultural que se ha cobijado bajo el nombre de la globalización. Dos son los impactos más visibles que se perciben, uno en el terreno de la economía y el otro en el terreno de la ciencia, la tecnología y la cultura. En los albores del siglo XXI se establecen bloques de naciones que firman tratados de comercio ubicados, legalmente, por encima de las legislaciones nacionales y se vive en una dimensión planetaria conformada por sistemas sociales, económicos y ambientales interdependientes. La comunicación nos permite conocer, en segundos, lo que ocurre en lugares distantes y pone a disposición abierta una serie de información acerca de los últimos avances y descubrimientos.

Dentro de esta dinámica, se le reconoce a la educación un papel estratégico debido a que brinda una contribución al desarrollo de los países. Sin embargo, bajo un interés economicista, se ha venido fortaleciendo cada vez más el concepto de educación como medio para formar capital humano.

Hoy en día, las instituciones educativas (Superior, pedagógicos, tecnológicos, Básica Regular, Básica Alternativa y Básica Especial), enfrentan grandes desafíos y paradigmas. Tienen la responsabilidad, no sólo de enfrentar dichos desafíos y paradigmas, sino también de preparar a otros, es decir a nuestros alumnos, para que ellos también puedan enfrentarlos.

Podríamos decir entonces que hoy en día nos enfrentamos a una nueva forma de ver las cosas, esto es a unos Mega paradigmas: Modernización (del estado, de las empresas, etc.), Empowerment (dar poder y participación en la toma de decisiones), Globalización (mercados abiertos) y Actualización (educación y tecnología).

La UNESCO, a través de un informe, redactado por la Comisión de Educación para el Siglo XXI, considera la educación como herramienta y estrategia esencial para ayudar a los pueblos a prepararse ante los embates de la globalización y a enfrentar sus posibles repercusiones.

En muchos sectores de la sociedad se ha expresado que el recurso más valioso de las organizaciones es el capital humano, por lo tanto este tipo de recurso se convierte en punto clave para la consecución de objetivos, para obtener este impacto se hace necesario poseer una política en la administración del recurso, que este armonizada con las necesidades de cada ámbito. La formación de capital humano es uno de los factores esenciales del progreso y crecimiento de las naciones y que a su vez explican la diferencia de desarrollo entre los países del globo.

En el Perú crece y se revitaliza la conciencia sobre globalización, por lo que el Ministerio de Educación considera que la capacitación es una de las formas de mejoramiento profesional que se realiza a través de diferentes estrategias y actividades como: cursos formales y estudios de postgrado, diplomados, talleres, pasantías, asesoramientos in situ, grupos de interaprendizaje y otras.

Para nosotros la capacitación es un proceso consciente, deliberado, participativo y permanente implementado por un sistema educativo o una

organización, con el objeto de mejorar desempeños y resultados; estimular el desarrollo en campos académicos, profesionales o laborales; y reforzar el espíritu de compromiso de cada persona para con la sociedad y particularmente para con la comunidad en la que se desenvuelve, optando así una mejora en la calidad de servicios.

La capacitación en el Perú abarca, por ello, tres áreas: la personal, la social y la profesional. La personal, se orienta a la individualización de la persona en los aspectos de identidad, pensamiento analítico y conceptual, habilidades sociales y creatividad. Se manifiesta en las interacciones interpersonales de modo que se reconozca a sí misma, acepte ser diferente a las demás, respete y valore las diferencias y tenga su proyecto de vida que expresa sus sueños y aspiraciones, traducidos en metas.

La profesional, está en relación con la gestión pedagógica de los procesos de aprendizaje y enseñanza al interior de los cuales se considera: la planificación, la interacción didáctica, las estrategias y técnicas, la evaluación, el dominio de la especialidad y la gestión educativa.

La social, permite la continua y enriquecedora interacción con otros, su integración a grupos donde pone en práctica una serie de habilidades sociales que favorecen la aceptación personal y las relaciones con los demás, presentes en toda comunicación humana, que le permiten aprender de otros y con otros.

La capacitación se inicia en 1995, como consecuencia de un Proyecto de Mejoramiento de la Calidad Educativa, con financiamiento del BID y dirigido a los profesores de Educación Primaria. Se lo llamó PLANCAD, sigla del Plan Nacional de Capacitación Docente. Su objetivo fue preparar a los profesores

del nivel primario en la aplicación de lo que se llamó Nuevo Enfoque Pedagógico (NEP) Lo desarrolló la Unidad de Capacitación Docente (UCAD) del Ministerio de Educación.

También se ha desarrollado un conjunto de programas nacionales dirigidos a mejorar el desempeño de docentes y directores a cargo de la Dirección de Educación Bilingüe Intercultural (EBI) y de la Unidad de Gestión Educativa (UGCED). Fueron diseñados a partir de 1995 y financiados con préstamos otorgados por el Banco Mundial (Proyecto MECEP) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y contraparte peruana.

El Ministerio desarrolló una estrategia participativa en la atención de la Formación en Servicio. Se responsabilizó de la dirección, organización y asesoría de los Programas de Capacitación desde el nivel central y delegó en instituciones educativas públicas y privadas, seleccionadas mediante concurso público, la ejecución de los mismos. Los programas ejecutados a través de la mencionada estrategia han sido:

- El Plan Nacional de Capacitación Docente (PLANCAD), dirigido a docentes de educación inicial, primaria y secundaria de instituciones educativas públicas, de 1995 al 2001.
- El Programa de Formación en Servicio que atiende a maestros de educación inicial, primaria y secundaria, desde 2002 hasta el presente.
- El Plan Nacional de Capacitación Docente Bilingüe Intercultural (PLANCAD-EBI), dirigido a maestros de educación primaria de zonas de población bilingüe a cargo de la actual Dirección Nacional de Educación Bilingüe.

- El Plan Nacional de Capacitación en Gestión Educativa (PLANCGED), dirigido a directores de centros educativos públicos, a cargo de la Dirección de Capacitación en Gestión Educativa (UCGED).

La Región de Huánuco, a través de la Dirección Regional de Educación, ha seguido la política de capacitación establecida por el Ministerio de Educación.

Huánuco al igual que el resto de las ciudades y poblaciones del Perú se encuentran inmersos en un proceso de constantes cambios en diferentes ámbitos del quehacer humano, estos cambios se han ido dando a una velocidad cada vez más acelerada. No ha sido fácil para las instituciones educativas lograr su adaptación y crecimiento ante los mismos, sin embargo, tanto las instituciones privadas como las estatales se han visto obligadas a aceptar esta realidad y a enfrentar estos cambios con planes y programas de formación y desarrollo de su capital humano más eficientes y eficaces.

Dentro de los cambios que se han ido gestando, se puede apreciar que, en nuestra sociedad son cada vez más importante los sectores relacionados con el servicio y la alta tecnología, además de que las instituciones se encuentran poco a poco más orientadas hacia el servicio de calidad y la innovación permanente. Se ha hablado mucho sobre la calidad en el sector de servicios, y afortunadamente la preocupación en este ámbito ha sido tan remarcada que poco a poco se ha ido gestando una cultura entre los empresarios tendiente a ofrecer servicios con altos estándares de calidad, dando lugar a una mayor capacitación y apoyo a sus empleados para el desarrollo de sus habilidades como prestadores de servicios. En el sector privado, hay una mayor presión en cuanto a los resultados que se esperan de

los servidores privados en materia de servicios educativos, cuyo funcionamiento incide directamente sobre la percepción de sus clientes externos, y aun cuando estos cambios se están dando de una manera más lenta, también se está empezando a tomar conciencia sobre esta necesidad. Es por esto que las instituciones educativas privadas deben aprender a mejorar la calidad de sus procesos, principalmente en lo concerniente a la atención de alumnos y padres de familia, estas mejoras solamente se pueden dar a través de fomentar el desarrollo de las competencias necesarias para que los docentes (Capital Humano) presten sus servicios de calidad.

En la actualidad se cuenta con una oferta relativamente grande en materia de capacitación a los docentes del sector público, mediante la impartición de cursos, pláticas o seminarios, talleres, diplomados, trabajos en equipo, maestría, entre otros, cuyo objetivo es involucrar al docente en todos los procesos y funciones que éste debe desempeñar de manera cada vez más profesional y completa, sin embargo, hace falta definir una mayor variedad de estrategias en materia de formación de docentes relacionados con la teoría y la práctica, que respondan a las demandas de los clientes preocupados por percibir el cambio tan prometido, en cuanto a los servicios educativos que recibe; sobre todo a docentes que prestan servicios en las instituciones privadas, quienes no tienen la oportunidad de acceso en estos cursos, pareciendo que, a los Gobiernos de turno, no le interesara el servicio de calidad que se debe impartir, también, en las instituciones educativas privadas, teniendo en cuenta que, dichas instituciones hoy en día han rebajado, sustancialmente, el gasto fiscal en este rubro.

Esta necesidad de formación de docentes de las Instituciones Educativas Privadas obedece principalmente a las situaciones que a

continuación se describen, las cuales de una u otra manera influyen en un servicio que no satisfacen las expectativas de los clientes:

- a. La negativa por parte del Gobierno actual, de no incluir en las actividades de capacitación, a los docentes que prestan sus servicios en las Instituciones Educativas Privadas.
- b. Falta de capacitación y continuidad de programas. Los programas de capacitación que se llegan a impartir carecen de una continuidad o conexión con la realidad de las problemáticas a las que enfrentan los profesionales en educación.
- c. Dificultad para disponer de tiempo para procesos largos de capacitación. Siendo muchas de las funciones que desempeñan los docentes de las Instituciones privadas bastante complejas, su tiempo para participar en procesos de formación se ve reducido, por lo cual, para muchos de estos profesores, el asistir a cursos o talleres a veces implica grandes sacrificios, que los pone en la disyuntiva entre cumplir con sus labores y completar los programas de formación.
- d. Aunada a la relación que existe entre la carencia de programas de formación para docentes de las instituciones educativas privadas de nuestra localidad y la calidad del servicio que prestan a los clientes, se encuentra la insuficiente participación por parte de los padres de familia , sin embargo, no es únicamente con el mejoramiento de la atención a los alumnos con lo que se va a dar solución a este complejo problema, sino que hace falta plantear una serie de estrategias en diferentes campos, que permitan por un lado hacer conciencia en los padres de familia sobre la importancia que tiene su participación en la formación de sus hijos.

- e. Desconocimiento o aplicación inadecuada de los documentos técnico pedagógicos tales como: Diseño Curricular Nacional de Educación Básica Regular, Lineamiento de Política Regional para la Diversificación Curricular, Diversificación Curricular; Plan de Estudios, Programación Curricular, Unidades Didácticas, Sesión de Aprendizaje, Lineamientos de Evaluación de los Aprendizajes, Áreas Curriculares, Ejes Curriculares, Temas Transversales, Cartel de Capacidades, Cartel de Contenidos, Horas de libre disponibilidad, entre otros.

Todos estos puntos que se mencionan han generado una educación orientada hacia el aspecto cognitivo y conceptual en la formación de los alumnos, orientados hacia ingreso en las universidades o institutos superiores; descuidando los aspectos procedimentales y actitudinales, fundamentales en la formación integral de los alumnos. Así mismo, se ha seguido manteniendo una formación clásica, es decir la repetición memorizada de los conocimientos, manteniendo un currículo que no se ajusta al actual contexto y sobre todo cayendo en una inadecuada aplicación de los documentos y dispositivos técnico pedagógicos. Estas son las situaciones que ayudaron a la definición del tema de la presente tesis, ya que consideramos que la conjunción de los elementos antes mencionados dentro de un contexto de Mejoramiento de la Calidad de la Educación Peruana, puede dar como resultado un modelo innovador y útil para la determinación de estrategias de Formación y desarrollo del Capital Humano orientada hacia una calidad de servicio en las Instituciones Educativa Privadas. Lo cual nos ha motivado a plantearnos el siguiente problema.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

Lo manifestado anteriormente nos motiva a proponer estrategias para propiciar el desarrollo del capital humano y por ende promover la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, considerando los cambios galopantes que se vienen dando y la necesidad de mejorar la educación hacia un servicio de calidad.

La estrategia propuesta es la aplicación de un programa experimental para entrenar al personal docente con el nuevo enfoque pedagógico educativo, y de esta manera estar alertas con los cambios que se vienen dando y brindar una educación de acuerdo a las exigencias actuales.

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL:**

¿De qué manera influye el desarrollo del Capital Humano en la calidad de servicio en la Institución Educativa “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

¿Cuál es el nivel de desempeño docente en el aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?

¿En qué nivel se encuentra el proceso de evaluación desarrollado por los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?

¿Cuál es Nivel de gestión educativa de los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?

**1.2.3. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar el nivel de influencia del desarrollo del Capital Humano en la calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

**1.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Diagnosticar el desempeño docente en el aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.
2. Diagnosticar el proceso de evaluación de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.
3. Diagnosticar la gestión educativa del docente de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

**1.2.5. HIPOTESIS:**

El desarrollo del Capital Humano influye en el mejoramiento de la calidad de servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1:** Existe diferencias en el nivel de Desempeño de los Docentes en el Aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la Pre y Post Prueba.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2:** Existe diferencias en el nivel del Proceso de Evaluación de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la Pre y Post Prueba.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3:** Existe diferencias en el nivel de la Gestión Educativa del Docente de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la Pre y Post Prueba.

**1.2.6. VARIABLES:**

**Variable Independiente (X):** Desarrollo del Capital Humano.

**Variable Dependiente (Y):** Calidad de servicio.

**1.2.6.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL:**

**Variable Independiente (X)** del Desarrollo del Capital Humano. Esta variable se refiere al desarrollo de capacidades para gestionar una institución educativa que, por su naturaleza, tiene un doble reto: ser eficiente en sus decisiones y acciones, de manera que garantice el logro del aprendizaje en los alumnos; y a la vez, lograr esta eficiencia a través de procesos de planificación, organización, comunicación y toma de decisiones que sean igualmente educativos.

**Variable Dependiente (Y)** de la calidad de servicio. Esta variable se refiere a la satisfacción holística de las necesidades y expectativas educativas de los clientes internos y externos por parte de las instituciones educativas.

**1.2.6.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL:****a) OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

Desarrollo del capital humano: La variable independiente Capital Humano incluye 3 dimensiones y 13 indicadores, que son los siguientes:

- **Dimensión 1: PROGRAMACIÓN CURRICULAR**

La programación curricular es una actividad imprescindible, en ella los docentes organizan el trabajo pedagógico con los estudiantes a lo largo de todo el año. Ante esta necesidad diaria, los docentes deben modificar su programación en sus tres niveles: Plan Anual, Unidad de Aprendizaje y Sesiones de Aprendizaje.

**Indicadores:**

- Conocimiento y aplicación del Diseño Curricular Nacional.
  - Diversificación curricular.
  - Proyecto Curricular de la Institución Educativa.
  - Programación Curricular.
  - Programación Anual.
  - Unidades Didácticas.
  - Sesión de Aprendizaje.
- **Dimensión 2: PROCESO DE EVALUACIÓN**

Aspecto muy importante en el sistema educativo, cuyos resultados son utilizados para obtener información sobre los estudiantes y para tomar decisiones. En consecuencia, es importantes que estas evaluaciones sean válidas y apropiadas según su propósito.

La evaluación de los aprendizajes es un proceso permanente de información y reflexión sobre el proceso de producción de los aprendizajes y requiere para su ejecución la realización de ciertos procesos.

**Indicadores:**

- Estrategias y técnicas de evaluación.
  - Evaluación diagnóstica, sumativa y normativa.
  - Autoevaluación,
  - Coevaluación,
  - Heteroevaluación
- **Dimensión 3: GESTIÓN DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

Introduce el desarrollo de habilidades actitudinales: Corresponde al área de aprender a hacer. Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona y que le permiten la realización exitosa de una actividad.

Disposición de ánimo en relación con determinadas cosas, personas, ideas o fenómenos. Es una tendencia a comportarse de manera constante y perseverante ante determinados hechos, situaciones, objetos o personas, como consecuencia de la valoración que hace cada quien de los fenómenos que lo afectan.

**Indicadores:**

- Sistema de información.
- Comunicación horizontal.
- Grado de satisfacción de los clientes.
- Apoyo y orientación a los alumnos.
- Formación en valores

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, la variable independiente asume dos valores:

- Valor alto: Se considera que se aplica el desarrollo del Capital Humano cuando se cumple el 80% de los indicadores.
- Valor bajo: Se considera que no se aplica el desarrollo del Capital Humano cuando se cumple menos del 79% de los indicadores.

#### **b) OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.**

Calidad de Servicio: La variable dependiente calidad de servicio comprende 3 dimensiones y 18 indicadores, que continuación indicamos:

##### **Dimensión 1: DESEMPEÑO DOCENTE EN EL AULA**

###### **Indicadores:**

- Puntualidad.
- Respeto.
- Interés.
- Dominio.
- Empatía.

- Tolerancia.

## **Dimensión 2: PROCESO DE EVALUACIÓN**

### **Indicadores:**

- Evaluación permanente.
- Estrategias y técnicas de evaluación.
- Autoevaluación.
- Coevaluación.
- Heteroevaluación.
- Dimensiones de la evaluación (conceptual, procedimental y actitudinal)

## **Dimensión 3: GESTIÓN DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

### **Indicadores:**

- Diálogo.
- Relaciones humanas.
- Bajo rendimiento académico.
- Bienestar de alumnos y alumnas.
- Comunicación oportuna de los avances.
- Compromiso con los alumnos e Institución Educativa.

### **1.2.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:**

#### **a) JUSTIFICACIÓN:**

No quedan dudas sobre el impacto del fenómeno de la globalización en las relaciones humanas y en las transacciones de todo

tipo, pero paradójicamente, hasta ahora la educación es el único sector que ha resistido frontal y tenazmente a la globalización.

La tecnología se desarrolla a una velocidad tan grande que es difícil determinar sus rumbos, su calidad y sus aplicaciones educativas. Por otro lado la educación se mueve tan lentamente que la brecha entre la tecnología y el proceso educativo se hace cada día más amplia.

José Domingo Begazo (1999; 55) al respecto nos dice que:

*“Según la UNESCO a la fecha han existido cinco duplicaciones del conocimiento humano, desde que apareció el Hombre en la tierra; en la actualidad los conocimientos científicos y técnicos se multiplican por dos aproximadamente cada cinco años y en el siguiente milenio (por los años 2020) se estima que cada 73 días el conocimiento aumentará el doble”*

Ante este problema nos preguntamos: ¿Qué estamos haciendo en el Sistema Educativo para adoptar los cambios?

Por tal razón nos permitimos realizar esta investigación, para poder desarrollar oportunamente el Capital Humano con que cuenta la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, y así lograr un servicio de calidad que vaya de la mano con los cambios científicos y tecnológicos.

Asimismo, hemos escogido la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera, por dos razones fundamentales: Primero

porque es una Institución con gran prestigio en la localidad de Huánuco y cuenta con una plana docente dispuesto al cambio; segundo porque tenemos oportunidad de acceso a la información y al trabajo de desarrollo del Capital Humano que vamos a ejecutar.

Finalmente queremos determinar la Calidad Educativa en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” debido a que las instituciones que prestan servicio educativos, son de dos tipos: las tradicionales que actualmente están perdiendo perspectiva ante los nuevos cambios y forman un producto social no competitivo; y las que tienen en los cambios, su principal característica, promoviendo y generando ventajas competitivas; ofreciendo calidad pedagógica, excelencia metodológica y tecnología de punta. Siendo una ambición de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”, ser como las instituciones del segundo tipo.

#### **b) IMPORTANCIA:**

El problema de la Calidad de Servicio es álgido en nuestro sistema educativo sin distinción de nivel, modalidad o gestión. La calidad de servicio por su naturaleza, requiere de un estudio especial, es decir, con la aplicación de métodos activos que estén orientados desde un inicio a desarrollar actitudes por parte del Capital Humano. Por tal razón, una de las metas trazadas en nuestro trabajo de investigación es aportar a las instituciones educativas privadas y a sus respectivos docentes para que en nuestra localidad se imparta una educación de calidad y no solamente ser transmisores de

conocimientos, sino también formar hombres que practiquen valores a fin de lograr un desarrollo local y regional, para poder salir del analfabetismo y la pobreza.

#### **1.2.8. VIABILIDAD:**

Nuestro trabajo de investigación estuvo orientado hacia la propuesta del desarrollo del Capital Humano en las instituciones educativas con el objetivo de impartir una educación de calidad que permita formar individuos integrales y con práctica de valores a fin de optar por mejores condiciones de vida y lograr el desarrollo local y regional.

De esta manera se ha resuelto el problema incrementando las habilidades conceptuales, procedimentales y actitudinales en los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” muy necesarias para el óptimo desempeño docente y servicio de calidad.

Asimismo, se debe resaltar el interés de los y las docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” quienes con la necesidad de llenar el vacío sobre sus habilidades conceptuales, procedimentales y actitudinales colaboraron de manera desinteresada e incondicional, por lo tanto los resultados de la investigación también fue de su interés. En consecuencia, los aportes de nuestra investigación tiene la factibilidad de generalizarse a nivel local, regional y por qué no nacional, a fin de desarrollar el Capital Humano y así brindar un servicio de calidad.

Actualmente los conocimientos se vienen multiplicando cada vez con mayor rapidez y el efecto de la globalización cada vez exige mayor desarrollo de una serie de competencias que deben desarrollar las personas como exigencias del mercado laboral, por lo tanto el sector educación juega un papel importante, de ahí la necesidad de mantener a los docentes en una permanente capacitación a fin de enfrentar sus posibles repercusiones.

Nuestra investigación benefició a los clientes internos y externos de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” ya que actualmente se mejoró considerablemente el servicio de calidad.

Para el desarrollo del presente estudio se contó con los recursos necesarios tanto humanos como materiales desarrollándose en un espacio pertinente y adecuado.

#### **1.2.9. LIMITACIONES:**

En cuanto a las limitaciones que afrontamos durante nuestro trabajo de investigación podemos mencionar las siguientes:

**A) ACCESO A DOCUMENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:** Por la razón social de la Institución Educativa “San Vicente de la Barquera”, es decir, entidad privada, no ha sido posible el acceso a las inversiones sobre adquisición de mobiliario e inmobiliario y otros para el adecuado funcionamiento de dicha institución, por tal motivo nuestra investigación solo se limitó a la capacitación del personal docente.

**B) RECURSOS HUMANOS:** La capacitación al personal docente estuvo a cargo del personal directivo y docente de la

institución debido a que dicha actividad pedagógica se realizó solo para los profesores que laboran en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, por lo que vimos por conveniente prescindir de especialistas en los diferentes temas pedagógicos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

**2.1. ANTECEDENTES:** Luego de haber revisado los trabajos de investigación existentes en la biblioteca de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, como también de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se han encontrado algunos trabajos de investigación que tienen cierta relación con el trabajo de investigación que se pretende realizar, a continuación paso a mencionar dichos estudios:

#### **2.1.1. A NIVEL LOCAL:**

**a) CUADROS OJEDA, Víctor Pedro:** “Características de los estudios de Post Grado y Desarrollo de Capital Humano en el contexto de la globalización, en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. 2005. Tesis para optar el título profesional de Doctor en Educación (Universidad Nacional “Inca Garcilaso del al Vega” - Lima). El autor utilizó el método descriptivo con la finalidad de explicar las características de los estudios de Post Grado en el contexto de la globalización. Las conclusiones más relevantes son:

1. Las características de los estudios de postgrado desarrollados en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), se encuentran en condición de aceptable con el calificativo regular con el 53.36% de opinión, encontrándose entre la equivalencia del 41% al 60% de la escala valorativa.

2. El desarrollo del capital humano es aceptable con el calificativo de regular con el 41.37% de opinión, encontrándose dentro de la equivalencia del 41% al 60% de la escala valorativa.
3. El nivel de relación entre las características de los estudios de postgrado en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, es directa y positiva casi perfecta, equivalente a  $r = 0,97$ ; lo cual indica una relación muy intensa entre la variable causa-efecto de la investigación.

#### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL:**

**a) BEDOYA SÁNCHEZ, Enrique Osvaldo:** “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” 2003. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). El autor utilizó el método descriptivo con la finalidad de explicar la influencia de la nueva concepción de Recursos Humanos y el establecimiento de un sistema de Gestión de Evaluación de su desempeño. Las conclusiones más relevantes son:

1. La nueva concepción de recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en su entorno de alta competitividad.
2. En esta nueva concepción, la función de recursos humanos tiene la oportunidad de participar como agente de cambio en la formulación de estrategias que permitan el mejor funcionamiento de la empresa competitiva en el desarrollo de la misma.
3. La gestión de evaluación de desempeño del recurso humano de una empresa competitiva, se debe medir por los resultados y su aplicación efectiva con beneficios recíprocos, y puede servir para el alcance de los siguientes propósitos:

- a) Diseñar programas de capacitación y desarrollo y evaluar sus resultados.
- b) Retroalimentar al personal señalándoles sus logros y sus deficiencias.

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1. REFERENCIA HISTÓRICA DE CAPITAL HUMANO:**

Desde sus inicios, en la economía ha rondado la idea de considerar a la calificación y experiencia de los trabajadores como un importante factor de crecimiento económico. En específico, las teorías neoclásicas habían invisibilizado su importancia en los modelos de desarrollo, principalmente por sus dificultades de conceptualización y medición. Sin embargo, entrado al siglo XX se asistió a una apertura de estas temáticas, especialmente con la masificación de la educación.

Fue el premio Nobel Theodore Schultz el primero en definir el concepto como tal. Sus investigaciones relacionadas con la importancia de los recursos humanos en la agricultura lo llevaron a elaborar una teoría específica sobre el peso de las calificaciones en el desempeño laboral y en el crecimiento económico. En su libro "Investment in Capital Humano" describe la acumulación del capital humano como un proceso de inversión. Se asume entonces que la adecuación de cada trabajador para adaptarse a las necesidades del mercado del trabajo dependerá de las habilidades que posea. De esta forma, el capital humano determinará la capacidad que un individuo tiene para realizar su trabajo.

La idea de Capital Humano resurge como un concepto adecuado para abordar temáticas relacionadas con la calificación de los trabajadores y sus posterior incorporación en modelos de desarrollo de

los países. Desde el antiguo concepto de Capital Humano a las conceptualizaciones actuales dista principalmente la apertura temática, a la par con la consideración de nuevos factores que determinan el Capital Humano de las personas. Más allá de la calificación o los años de experiencia, el capital social y cultural de las personas se transforma en aspectos centrales de las nuevas conceptualizaciones. En este sentido, el concepto como tal ha tenido que expandirse para mantenerse vigente y ser capaz de, efectivamente, recoger todas las dimensiones asociadas a la educación formal e informal de las personas.

Desde la época de Adam Smith, se ha reconocido la importancia de la formación para lograr mejores resultados en el trabajo, es así, como en la parte I del primer tomo de La Riqueza de las Naciones, refiriéndose a las desigualdades que resultan de la naturaleza de los empleos, reconoce cinco causas que influyen para que en unos empleos sea mayor que en otros la ganancia pecuniaria. La segunda causa mencionada por Smith es, “la facilidad y poco coste, o la dificultad y gastos para aprenderlos”; en la sustentación de este planteamiento compara a un hombre educado con una costosa máquina, y afirma: “Un hombre educado a expensas de mucho trabajo y tiempo, en cualquiera de aquellos oficios que requieren una destreza y pericia extraordinaria, debe compararse a una de estas costosas máquinas.....” Smith, eleva la educación y la formación para el trabajo a la categoría de capital, el cual debe recibir una renta mayor en la medida que las capacidades superiores resultantes del proceso de formación contribuyan al logro de un mayor producto, si el dueño de la máquina recibe una renta por el capital invertido en ella; de la misma forma el dueño del conocimiento o

la pericia extraordinaria, debe recibir una renta por el capital invertido en el proceso de adquisición de esas capacidades y pericias extraordinarias.

### **2.2.2. MARCO CONCEPTUAL Y ASPECTOS TEÓRICOS REFERIDOS A LAS VARIABLES**

En los años sesenta las teorías del capital humano adquirieron gran relevancia, imponiéndose la idea que el incremento en las calificaciones y competencias permitiría a las personas acceder a ventajas individuales, económicas y sociales, favoreciendo la obtención de mejores empleos y remuneraciones más altas. En el campo de los estudios sociales, las teorías del Capital Humano encontrarían gran similitud con los postulados funcionalistas, los cuales plantearon que existe una alta correlación entre el nivel educacional, los ingresos y el estatus ocupacional, relación que permite asentar el argumento de la meritocracia, vale decir, al acceder a cierto tipo de educación se obtiene un determinado nivel de ingresos, lo que se corresponde al estatus ocupacional de la persona dentro del sistema social. Este argumento está basado en la justicia que implica un esquema de este tipo, donde las personas más capaces recibirían mejores recompensas.

El auge de éstas ideas no es azaroso, se gestaron en el seno de las sociedades postguerra capitalistas y de “Welfare State” (Estados de Bienestar), de modo que uno de las principales instituciones que promovían la cohesión social eran las escuela como instrumento de igualdad para la mejora de la sociedad en su conjunto. En este escenario, eran ampliamente aceptadas las fuertes inversiones en educación para integrar a grupos marginados.

### 2.2.3. CAPITAL HUMANO

La idea de Capital Humano resurge como un concepto adecuado para abordar temáticas relacionadas con la calificación de los trabajadores y sus posterior incorporación en modelos de desarrollo de los países. Desde el antiguo concepto de Capital Humano a las conceptualizaciones actuales dista principalmente la apertura temática, a la par con la consideración de nuevos factores que determinan el Capital Humano de las personas. Más allá de la calificación o los años de experiencia, el capital social y cultural de las personas se transforma en aspectos centrales de las nuevas conceptualizaciones. En este sentido, el concepto como tal ha tenido que expandirse para mantenerse vigente y ser capaz de, efectivamente, recoger todas las dimensiones asociadas a la educación formal e informal de las personas.

Laroche, Merette y Ruggeri (1999) *sugieren que la definición tradicional de Capital Humano debería ampliarse para incluir el potencial de captación así como el capital poseído. En dicho trabajo, se define al Capital Humano como la suma de habilidades innatas y del conocimiento y destrezas que los individuos adquieren y desarrollan a lo largo de su vida (citado en Giménez, 2005).*

Ruggeri y Yu (2000) argumentan que *el Capital Humano es un concepto dinámico y multifacético. Consideran que su análisis debe hacerse desde una perspectiva dinámica que cubra una amplia variedad de propósitos. De este modo, sugieren que el concepto de Capital Humano debería ampliarse para abarcar cuatro dimensiones: i) el potencial de CAPITAL HUMANO, ii) la adquisición de CAPITAL*

*HUMANO, iii) la disponibilidad de CAPITAL HUMANO y iv) el uso efectivo del mismo. Así, el concepto incorporaría la utilización y el rendimiento obtenido, reflejando de algún modo, el lado de la demanda de Capital Humano.*

*A nivel de los organismos internacionales, el concepto de Capital Humano se define de manera bastante amplia. La OCDE lo precisa como los “conocimientos, habilidades, competencias y otros atributos encarnados en los individuos que son relevantes para la actividad económica” (OECD, Human Capital, an International Comparison. París, 1998:9).*

*Giménez (2005) Plantea que el Capital Humano puede tener un origen innato y/o adquirido. El capital humano innato comprende aptitudes de tipo físico e intelectual, que pueden verse modificadas debido a las condiciones de alimentación y salud. De manera que el Capital Humano adquirido se irá constituyendo a lo largo de la vida de los sujetos, a través de la educación formal, de la educación informal y de la experiencia acumulada.*

Finalmente podemos atrevernos a definir el capital humano como el valor económico potencial de la mayor capacidad productiva de un ser humano, fruto de sus conocimientos adquiridos en la escuela, en la universidad o por experiencia vivencial. Son múltiples los factores que inciden en su productividad y que explican, por tanto, sus diferencias de salario; algunos congénitos, como la fuerza física, la inteligencia, la habilidad, la tenacidad, y otros adquiridos con el esfuerzo personal o la influencia del medio ambiente, como la formación, la sanidad, la familia.

#### 2.2.4. DIMENSIONES DEL CAPITAL HUMANO

Según Gregorio Giménez (2005), existen dos dimensiones; el Capital Humano Innato y el Capital Humano Adquirido.

**CAPITAL HUMANO INNATO:** Es aquel distribuido entre los seres humanos por condicionantes genéticas, las que provocan distintas aptitudes físicas e intelectuales y que determinarán la eficiencia en el desempeño de los trabajos que se realizan. Ejemplifica con la fuerza, la destreza manual, la inteligencia o la concentración. Especificando que, si bien se trata de cualidades innatas, éstas pueden ser cultivadas a través del Capital Humano adquirido.

**CAPITAL HUMANO ADQUIRIDO:** Entenderá a la educación formal e informal recibida, así como a la experiencia acumulada.

- Por **Educación Formal** se entiende a toda la educación recibida en los sistemas de educación de los países, incluyendo a aquella infantil, primaria, secundaria y terciaria. Tal como se mencionó anteriormente, estos niveles tradicionalmente han servido para medir el Capital Humano. Se considera tanto a la educación obligatoria, voluntaria, formación a desempleados por parte de organismos públicos y cursos de formación destinados a trabajadores que realizan las empresas y organismos públicos.

**Indicadores utilizados:**

- Índice de Alfabetización
- Índice de años medios de estudio

- Por **Educación Informal** se entiende a toda la información recibida fuera de los ámbitos educativos institucionalizados, principalmente la instrucción recibida en la familia y su entorno social más próximo. Se especifica la importancia que han adquirido los aprendizajes a través de los medios de transmisión de información, entre los que destacan los libros, la prensa escrita, la televisión, la radio o el internet.

**Indicadores utilizados:**

- Tasa de fecundidad
  - Auto-aprendizaje a través de diferentes medios de transmisión de información
  - Índice de medios (periódicos, radios, televisión, computadores, internet)
- Finalmente, **la Experiencia** está constituida por todas las vivencias acumuladas por un sujeto, que le permiten reaccionar ante las circunstancias, basando su respuesta en los conocimientos previamente adquiridos. Destaca desde un punto de vista económico la experiencia laboral, ya que constituye un factor determinante de la productividad de los trabajadores.

### **2.2.5. ANTECEDENTES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PERSONAL**

Para entender el origen de la calidad en el servicio del personal, se habla de la calidad y de los recursos humanos de manera separada. En sus inicios el concepto de calidad se refería solo al producto, y recursos humanos se enfocaba solo en el personal. A través del tiempo

estos términos han ido evolucionando y la calidad actualmente se ha ido fusionando con otras disciplinas.

#### **a) HISTORIA Y ANTECEDENTES DE RECURSOS HUMANOS**

La administración se refiere al derecho laboral y la administración científica, así como otras disciplinas. Es como una consecuencia de las exigencias de la clase trabajadora a fin de reglamentar el trabajo que se realiza en una empresa, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales, pero no fue así. Por ello Taylor y Farol establecieron las bases de la administración a través de la coordinación y dirección, es decir, el mejor empleo de los recursos humanos, motivo por el cual Taylor creó las "oficinas de selección" para realizar funciones de personal básicas, lo que se conoce hoy en día como departamento de Personal.

La organización funcional trajo la aparición de especialistas en las áreas de mercados, finanzas, producción y en forma empezaron a aparecer en los Estados Unidos los departamentos de relaciones industriales como consecuencia de la necesidad de poner en manos de expertos una función importante de elaboración de nóminas y pago de seguro social.

#### **b) ANTECEDENTES DE LA CALIDAD**

Hasta la mitad del siglo XX la calidad era vista como un problema que se solucionaba mediante herramientas de inspección. En los años 40 todos los productos finales se probaban 100% para intentar asegurar la ausencia de defectos. En esta época Calidad se definía como "la adecuación de un producto a su uso [Evans, 1995]". Dicho autor enfoca

a la calidad en un área dentro de la empresa, y en la funcionalidad del producto, es decir que el producto debe de servir para lo que fue creado. En este periodo aún no se visualizaba a la calidad como un todo.

En los años 60, los departamentos de Calidad tenían como función el Aseguramiento de la Calidad y tuvieron un fuerte desarrollo. De acuerdo con Ivancevich [1997], los japoneses habían lanzado y estaban implantando sus teorías sobre Calidad Total en el interior de la empresa y notaron la eficacia del trabajo en grupo, con la implantación masiva de los Círculos de Calidad y de los Grupos de Mejora, compuestos por personal de diferentes áreas, los cuales aportaban ideas y soluciones a los problemas.

En los años 70, en las empresas japonesas ya estaban establecidos principios como "La Calidad es responsabilidad de todos" y "Hay que hacer las cosas bien a la primera" y era frecuente hablar de "cliente interno". Todos estos conceptos fueron adaptándose a lo largo de la década de los 80 en el resto de mundo, al observarse el excelente resultado que habían dado en Japón. En la década de los 90, la liberalización de los mercados, las nuevas tecnologías, el incremento de la competencia y la necesidad de realizar drásticas reducciones de costes, han hecho surgir en muchas empresas programas de implantación de Sistemas de Gestión de Calidad Total, con el objetivo fundamental de aumentar la competitividad y de satisfacer las expectativas de los clientes.

No obstante, el aseguramiento de la calidad sigue considerándose una cuestión que se vincula, al departamento de producción, como explica Romero, [2003]. "Esta visión cambia al considerar la calidad como un

factor estratégico. Ya no se trata de una actividad inspectora sino preventiva: planificar, diseñar, fijar objetivos, educar e implementar un proceso de mejora continua, la gestión estratégica de la calidad hace de ésta una fuente de ventajas competitivas que requiere del esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización ". El autor ve a la calidad como una acción preventiva que hay que implementar dentro de las organizaciones como una forma de lograr el máximo rendimiento de los recursos, y el cual se puede comparar con el círculo de Deming (planificar, actuar, controlar y ajustar), el cual mejora mediante constantes ajustes enfocados a la excelencia o Calidad Total.

#### **2.2.6. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) en sus investigaciones llevadas a cabo en cuatro tipos de servicios (banca, tarjetas de crédito, agentes de seguros y servicios técnicos), que les permitió identificar diez dimensiones determinantes de la calidad de servicio independientemente del tipo de servicio considerado. Estas dimensiones fueron las siguientes: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicaciones y Comprensión del cliente.

Posteriormente y como resultado de más investigaciones, dichos autores consideraron más adecuado resumir esos diez elementos iniciales en cinco, toda vez que encontraron una elevada similitud entre algunos de ellos. Concretamente la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad fueron agrupadas en una sola dimensión, la

seguridad, del mismo modo, la accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente se agruparon en la dimensión denominada empatía. Por tal razón, las dimensiones de la calidad de servicio son las siguientes:

1. **Tangibilidad:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Fiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
3. **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.
4. **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.
5. **Empatía:** Atención individualizada que el proveedor de servicios ofrece al cliente.

*Dolors PAMIES SETÓ (2004), nos dice: actualmente existe un elevado consenso en relación a la multidimensionalidad de la variable “calidad de servicio”. Aunque también es cierto que ese consenso ya no es generalizado en el momento de concretar exactamente cuáles son las dimensiones que la definen. A pesar de que las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1991) – tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía– han tenido mucha aceptación a lo largo del tiempo, en algunas investigaciones posteriores se ha señalado la existencia de tres, cuatro,*

*cinco o más dimensiones. Por lo que hoy día sigue vigente el debate sobre la dimensionalidad de la “calidad de servicio”*

*Así, por ejemplo, Parazuraman, Zeithaml y Berry (1988) y Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996) argumentan que de entre las distintas dimensiones, la “fiabilidad” es considerada la dimensión más importante para conseguir la fidelidad del cliente. O que la dimensión “tangibilidad” es considerada por los clientes de servicios como la menos crítica en las percepciones de calidad.*

### **2.2.7 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- **Capital humano:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de los empleados en una determinada organización a partir de los cuales desarrollará su propuesta de empresa y alcanzará los objetivos propuestos.
- **Calidad de servicio:** Es el conjunto de principios, políticas y normas que orientan la conducta de los miembros de la organización hacia niveles de alto rendimiento y desempeño contribuyendo de este modo tanto a su propia motivación, satisfacción y desarrollo, como a la satisfacción de los clientes externos de la empresa y los miembros de su entorno.

Son las actitudes, hábitos, costumbres, pautas de comportamientos, modos y maneras orientados a hacer las cosas bien, a hacerlas cada vez mejores y se constituye, por

esto, en una norma de excelencia a la cual aspira la organización como un todo.

- **Habilidades:** Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con los colaboradores, o bien con los clientes, proveedores entre otros. Es decir, conectar con la calidad humana y valores sociales. Ser empáticos, motivadores, guías y coach de personas y de equipos de trabajo para desarrollar al máximo su talento, habilidades, destrezas, conocimiento y así, alcanzar las metas establecidas. Liderazgo, inteligencia emocional, manejo del estrés, manejo de conflictos, comunicación afectiva, etc.

- **Habilidades conceptuales:** Corresponde al área del saber. Conjunto de hechos, fenómenos y conceptos que los docentes deben aprender previo a sus conocimientos que a su vez se interrelacionan con otros tipos de contenidos.

Sin embargo, no basta con obtener información y tener conocimientos acerca de las cosas, hechos y conceptos de una determinada área científica o cotidiana, es preciso además comprenderlos y establecer relaciones significativas con otros conceptos, a través de un proceso de interpretación y tomando en cuenta los conocimientos previos que se poseen.

- **Habilidades procedimentales:** Corresponde al área del saber hacer. Constituye un conjunto de acciones

que facilitan el logro de un fin propuesto. En otras palabras contemplan el conocimiento de cómo ejecutar acciones interiorizadas.

Conjunto de habilidades intelectuales, motrices, destrezas, estrategias y procesos que impliquen una secuencia de acciones. Los procedimientos aparecen en forma secuencial y sistemática. Requieren de reiteración de acciones que llevan a dominar la técnica o habilidad.

- **Habilidades actitudinales:** Corresponde al área de aprender a hacer. Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona y que le permiten la realización exitosa de una actividad.

Disposición de ánimo en relación con determinadas cosas, personas, ideas o fenómenos. Es una tendencia a comportarse de manera constante y perseverante ante determinados hechos, situaciones, objetos o personas, como consecuencia de la valoración que hace cada quien de los fenómenos que lo afectan.

- **Desempeño docente:** Dominios, competencias y desempeños que caracterizan una buena docencia y que son exigibles a todo docente.
- **Evaluación:** Proceso sistemático de recogida de información relativa al proceso de aprendizaje de los

alumnos, al proceso de enseñanza, al centro educativo, etc.

- **Gestión pedagógica:** Formas en que un docente realiza los procesos de enseñanza, cómo asume el currículo y lo traduce en una planeación didáctica, y cómo lo evalúa y, además, la manera de relacionarse con sus alumnos y los padres de familia para garantizar el aprendizaje de los primeros.

## **2.2.8. BASES EPISTÉMICOS**

### **2.2.8.1 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO**

El desarrollo del capital humano es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzado con mejoras en las capacidades de trabajadores adquiridas mediante la educación, la experiencia y el entrenamiento.

El capital humano es el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la capacidad de sus hábitos de trabajo. Todos los conocimientos se crean en la empresa, los laboratorios y las universidades.

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa.

Hugo Lezama Coca. E-Mail: [decano@unmsm.edu.pe](mailto:decano@unmsm.edu.pe)  
Revista de la Facultad de Ciencias Económicas. Año V, N° 17. (7, 8) al respecto dice:

*“¿Y en qué consiste el desarrollo humano? Siguiendo a los mismos organismos o, mejor dicho, a sus funcionarios, tal desarrollo supone la constitución de un hombre dotado de una calidad humana superior a la presente. Y ¿cómo se logra?: proporcionándole una ampliación y un mejoramiento en sus niveles educativos, desarrollando formas alternativas de empleo sostenido, basadas en el autoempleo y el desarrollo de la capacidad empresarial,.....”*

#### **2.2.8.2 DESARROLLO DE PERSONAS**

Es propuesto por Idalberto CHIAVENATO (2002), los procesos de desarrollo de personas se relacionan estrechamente con la educación. Educar (del latín educere) significa extraer, traer, arrancar. En otras palabras, representa la necesidad de traer del interior del ser humanos las potencialidades interiores. La palabra educar significa exteriorizar de esos estados latentes y del talento creador de la persona. Todo el modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo debe garantizar al ser humano la oportunidad de ser lo que puede ser a partir de sus propias potencialidades, sean innatas o adquiridas.

Desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles la formación básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más

que informar, pues presenta el enriquecimiento de la personalidad humana. En la actualidad las organizaciones se están percatando de eso.

Por una parte los procesos del desarrollo se enfocan de modo tradicional cuando siguen el modelo casual (entrenar solo cuando surge una oportunidad o necesidad) de un esquema aleatorio (a las personas que les escoge al azar que mantiene una actitud reactiva (solo cuando existe un problema o necesidad) y una visión a corto plazo (teniendo en cuenta únicamente el problema inmediato), basado en la imposición (las personas no se consultan). Este modelo se aplica en situaciones de estabilidad (nada cambia) y conservación (mantener el statu quo), para buscar lo permanente y definitivo.

Por otra parte, los procesos de desarrollo se pueden enfocar de modo moderno cuando siguen un modelo planeado (entrenar como parte de una cultura) cuyo esquema intencional (entrenar a todas las personas) mantiene una actitud proactiva (anticipándose a las necesidades) y una visión a largo plazo (mirando hacia el futuro), y se basa en el consenso (las personas se consultan y participan). Este modelo se aplica en una situación de inestabilidad y cambio (todo debe cambiar para mejorar) e innovación y creatividad (para construir un futuro mejor), para buscar lo provisional y variable. Las organizaciones se dirigen con gran rapidez hacia el enfoque moderno.

El entrenamiento tiene mucho que ver con el conocimiento. En la era de la información, el conocimiento es el recurso más

importante. Si el conocimiento es fundamental, la productividad de conocimiento constituye la clave del desarrollo.

### **2.2.8.3 ENTRENAMIENTO**

Según Chiavenato, el concepto entrenamiento tiene significados diferentes. Anteriormente algunos especialistas en recursos humanos creían que el entrenamiento era un medio para educar a cada persona a su cargo y desarrollar la fuerza laboral de la organización a partir de los cargos ocupados. Recientemente se amplió el concepto al considerar el entrenamiento como un medio para apalancar el desempeño en el cargo. Casi siempre el entrenamiento ha sido entendido como el proceso mediante el cual la persona se prepara para desempeñar de manera excelente las tareas específicas del cargo que debe ocupar. En la actualidad el entrenamiento se considera un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, puedan contribuir a mejorar los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas. Así el entrenamiento es una fuente de utilidad que permite a las personas contribuir efectivamente a los resultados del negocio. En estos términos, el entrenamiento es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. El entrenamiento enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable del capital intelectual de éstas. Otras definiciones de entrenamiento:

Entrenamiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

Entrenamiento es el proceso de enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus cargos.

Entrenamiento es el proceso sistemático de modificar el comportamiento de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales. El entrenamiento se relaciona con las habilidades y capacidades exigidas por el cargo, y está dirigido a ayudar a que los empleados utilicen sus principales habilidades y capacidades para tener éxito.

Entrenamiento es la experiencia aprendida que produce un cambio relativamente permanente en el individuo y mejor su capacidad para desempeñar un cargo. El entrenamiento puede implicar un cambio de habilidad, conocimiento, actitud o comportamiento, lo cual significa cambiar lo que los empleados conocen, los hábitos de trabajo, las actitudes frente al trabajo o las interacciones con los colegas o el supervisor.

Entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades para alcanzar objetivos definidos.

#### **2.2.8.4 PROCESO DE ENTRENAMIENTO:**

El entrenamiento es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas:

1. Diagnóstico: inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. Diseño: elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
3. Implementación: aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
4. Evaluación: Verificación de los resultados del entrenamiento.

##### **a) DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO:**

La primera etapa del entrenamiento es la evaluación de necesidades de entrenamiento de la organización, que no siempre son muy claras y se deben diagnosticar a partir de ciertos censos e investigaciones internas capaces de localizarlas y descubrirlas. Las necesidades de entrenamiento son las carencias de preparación profesional de las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y ser y lo que realmente es. Una necesidad de entrenamiento es un área de información o de habilidades que un individuo o un grupo debe desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, eficacia y productividad en el trabajo. Cuando el entrenamiento localiza estas necesidades o carencias y las elimina, es benéfico para los empleados, para la organización y, sobre todo, para el cliente. En

caso contrario, representará un desperdicio o una simple pérdida de tiempo.

El entrenamiento de las personas en la organización debe ser una actividad continua y constante. Incluso si el desempeño de las personas es excelente, se debe introducir o incentivar alguna observación y mejoramiento de las habilidades. La base principal de los programas de mejoramiento continuo es la constante capacitación de las personas para lograr niveles de desempeño cada vez más elevados. El entrenamiento es el principal catalizador en este cambio.

Las necesidades de entrenamiento se refieren a carencias en el desempeño actual y pasado, así como en la posibilidad de alcanzar el nuevo nivel de desempeño a que se pretenda llegar.

### **MÉTODOS EMPLEADOS EN EL INVENTARIO DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO**

Existen varios métodos para determinar que habilidades se deben focalizar para establecer la estrategia de entrenamiento: Uno de los métodos consiste en evaluar el proceso productivo de la organización, localizando factores como productos rechazados, barreras, debilidades relacionados con el desempeño de personas, costos laborales elevados, etc. Otro método para determinar las necesidades de entrenamiento es la retroalimentación directa de las personas sobre las necesidades de entrenamiento en la organización. Las personas informan clara y efectivamente que tipo de información, habilidades o actitudes necesitan para ejecutar mejor sus actividades. Un tercer

método incluye la visión de futuro. La introducción de nuevas tecnologías o equipos, nuevos procesos para fabricar los productos o servicios de la organización, nuevos productos y servicios o desarrollo de los actuales productos y servicios son señales de que las personas deben adquirir nuevas habilidades o destrezas.

### **b) DISEÑO DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO**

La segunda etapa del proceso, relacionada con la planeación de las acciones de entrenamiento, es el diseño del programa de entrenamiento. Después de diagnosticar y localizar las necesidades de entrenamiento, es necesario centrar la atención en esas necesidades mediante un programa integrado y cohesionado. Programar el entrenamiento significa definir seis componentes básicos: a quien debe entrenarse, cómo debe entrenarse, en qué, quién debe entrenarlos, dónde y cuándo, a fin de alcanzar los objetivos del entrenamiento.

El programa de entrenamiento debe estar asociado a las necesidades estratégicas de la organización. Comprar paquetes de entrenamiento, es decir, programas ya listos y vendidos como productos enlatados y cerrados no siempre soluciona las necesidades de la organización. Es preciso evaluar las necesidades y de las personas y establecer criterios precisos para fijar el nivel de desempeño esperado. Además, la organización debe estar dispuesta a dar espacio y ofrecer oportunidades de aplicación de las nuevas competencias y conocimientos adquiridos en el entrenamiento. Para evitar desperdicios y

garantizar el retorno deseado de la inversión, es imprescindible ser pragmático en la programación del entrenamiento. La manera de conciliar la inversión con el retorno es implementar el denominado entrenamiento orientado hacia los resultados, por más difícil que sea definirlos y verificarlos. Es indispensable establecer resultados para el entrenamiento y compararlos posteriormente.

## **TECNOLOGÍA DE ENTRENAMIENTO**

La tecnología de entrenamiento se refiere a los recursos didácticos, pedagógicos e instruccionales utilizados en el entrenamiento. La tecnología de la información influye en los métodos de entrenamiento y reduce los costos operacionales. En la actualidad, nuevas técnicas de entrenamiento se imponen a las tradicionales, entre las cuales se pueden mencionar:

1. **Recursos audiovisuales:** imágenes visuales e información en audio son poderosas herramientas de comunicación. La videgrabadora registra las clases, los mensajes y presentaciones audiovisuales para ser vistos por quienes reciben, en grupo o individualmente, el entrenamiento. El CD-ROM y el DVD permiten grabar programas de entrenamiento que se pueden distribuir y presentar en varios locales diferentes en cualquier momento.
2. **Teleconferencia:** empleo de equipo de audio y video para permitir que las personas participen en las reuniones aunque estén distantes entre sí, o de la localidad del evento.

3. **Comunicaciones electrónicas:** los avances en la tecnología de la información permiten la comunicación interactiva entre personas físicamente distantes. Por el correo de voz (voice mail), el director actúa como fuente que envía un mensaje sonoro de las demás personas conectadas a la red de teléfonos de una empresa. El correo de voz se utiliza en organizaciones comprometidas en programas de calidad total.
4. **Correo electrónico:** el e-mail es una forma de comunicación electrónica que permite a las personas comunicarse entre sí a través de mensajes electrónicos enviados por computadores unidos a redes de computadores. Además de internet (intranets) para incrementar la interacción electrónica. Internet 2 permite mayor conectividad con escuelas y universidades de todo el mundo.
5. **Tecnología de multimedia:** comunicación electrónica que integra voz, video y texto codificado digitalmente y transportados por redes de fibra óptica.

### **c) CONDUCCIÓN DEL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO**

La conducción, implementación y aplicación del programa de entrenamiento es la tercera etapa del proceso. Hay una sofisticada tecnología de entrenamiento. Existen varias técnicas para transmitir la información necesaria y desarrollar las habilidades requeridas en el programa de entrenamiento. Las dos principales técnicas para transmitir y divulgar información son:

- 1. Conferencia.** La técnica más utilizada para transmitir información en programas de entrenamiento es la conferencia. Esta conferencia es un medio de comunicación de una sola vía, en que un instructor presenta información verbal a un grupo de oyentes. En esta situación de entrenamiento, el instructor presenta la información mientras los entrenados escuchan sin hablar. Una ventaja de la conferencia es que el instructor expone a los entrenados una cantidad máxima de información dentro de determinado tiempo. La conferencia sin embargo, presenta desventajas. Por ser una sola vía, los entrenados adoptan una postura pasiva. Existe poca o ninguna oportunidad de aclarar dudas o significados, o verificar si ellos comprendieron el material de la conferencia. Existe poca o ninguna oportunidad de practicar, reforzar, retroalimentar o conocer los resultados. Lo ideal sería que el material fuese muy significativo o intrínsecamente motivador para los entrenados. Estas limitaciones no permiten que la conferencia tenga mucho valor para promover cambios de actitud o de comportamiento.
- 2. Instrucción programada.** Técnica utilizada para transmitir información en programas de entrenamiento. El aprendizaje programado es una técnica para instruir sin la presencia e intervención del instructor humano. Pequeñas partes de información que requieren respuestas relacionadas se presentan individualmente a los entrenados, quienes pueden determinar sus respuestas para saber si comprendieron la

información obtenida. Los tipos de respuesta solicitados a los entrenados varían según la situación, pero generalmente son de selección múltiple, verdadera o falsa, etc. Tal como el método de conferencia, el aprendizaje programado tiene ventajas y desventajas. Una de las ventajas es que se puede computarizar y los entrenados aprenden en sus propias casas, saben de inmediato si se equivocaron o acertaron y participan activamente en el proceso. La principal desventaja es que no se presentan las respuestas al entrenado.

Las técnicas para desarrollar habilidades en programas de entrenamiento se dividen en entrenamiento en el cargo y técnicas de clase.

- 1. Entrenamiento en el cargo.** Técnica de entrenamiento que suministra información, conocimiento y experiencia relacionados con el cargo. Puede incluir conducción, rotación de cargos y asignación de proyectos especiales. La conducción representa una aplicación crítica respecto del desempeño de la persona en el cargo. La rotación de cargos influye el desplazamiento de una persona de un cargo a otro, para comprender mejor la organización en conjunto. La asignación de proyectos especiales significa una tarea específica para que la persona aproveche su experiencia en determinada actividad.
- 2. Técnicas de clase.** Utilizan la sala de clases y el instructor para desarrollar habilidades, conocimientos y experiencias relacionados con el cargo. Las habilidades varían y van

desde habilidades técnicas (programación de computadores) hasta habilidades interpersonales (liderazgo o trabajo en grupo). Las técnicas de clase pueden desarrollar habilidades sociales e incluir actividades de dramatización (role playing) y juegos de negocio (business games). El formato más común de juegos administrativos son los pequeños grupos de entrenados, para tomar decisiones administrativas y evaluarlas. La dramatización implica actuar como determinado personaje o participar en la solución de problemas orientados a personas, que se deben resolver en la organización. Las técnicas de clase estimulan la interacción y producen un ambiente de discusión que no se presenta en los modelos de una sola vía, como la conferencia. Estas técnicas desarrollan un clima en que los entrenados aprenden el nuevo comportamiento desempeñando las actividades, actuando como personas o equipos, actuando con la información, y facilitando el aprendizaje a través del conocimiento y la experiencia relacionados con el cargo mediante su aplicación práctica. Las diferencias entre el papel de la instrucción empleado en la divulgación de la información y el utilizado en el desarrollo de habilidades son enormes.

## APLICACIÓN DE LA TEORÍA DEL APRENDIZAJE AL ENTRENAMIENTO

El entrenamiento es una forma de educación y debe utilizar los principios de la teoría de aprendizaje, tanto en el diseño como en la implementación de programas formales e informales de entrenamiento a saber:

- 1. El entrenado debe estar motivado para aprender.** La persona debe tener voluntad de aprender. La motivación influye en el entusiasmo de la persona en el entrenamiento. Conquista su atención hacia las actividades y refuerza lo que aprende. La motivación para aprender está influida por las creencias y percepciones del entrenado. Si el entrenado percibe que el entrenamiento no traerá resultados o si no está motivado, poco puede esperarse de un programa de entrenamiento.
- 2. El entrenado debe estar capacitado para aprender.** La persona debe poseer ciertas aptitudes para aprender asuntos más complejos. La capacidad de aprender es importante para que el programa de entrenamiento pueda ser comprendido, asimilado y aplicado en el trabajo.
- 3. El aprendizaje requiere retroalimentación y refuerzo.** Las personas aprenden mejor cuando reciben refuerzo inmediato de su nuevo comportamiento. El aprendiz debe ser recompensado por el nuevo comportamiento y esa recompensa debe satisfacer necesidades como salario,

reconocimiento, desarrollo y promoción. El aprendiz debe negociar y establecer patrones de desempeño con sus superiores. Los objetivos específicos del aprendizaje son puntos de referencia que producen sentimiento de conquista cuando se logran. Los estándares proporcionan una medida para la retroalimentación significativa del aprendiz.

- 4. La aplicación práctica aumenta el desempeño del entrenamiento.** Es indispensable el pragmatismo, se deberá dar tiempo para que el aprendiz asimile lo aprendido, para que acepte, interiorice y tenga confianza en lo aprendido. Esto requiere práctica y repetición de los temas estudiados y aplicación práctica en el trabajo. Éste debe experimentar cambios producidos por lo aprendido en nuevas técnicas y habilidades.
- 5. El material de entrenamiento debe ser significativo.** El material debe ser aprendido en dosis cada vez más complejas. El material ha de ser ofrecido para proporcionar aprendizaje secuencial (casos, problemas, discusiones y coherencia) y debe ayudar al entrenado como un proceso eficiente de aprendizaje. Los métodos de aprendizaje utilizados deben ser variados e innovadores. La monotonía perjudica el aprendizaje y produce fatiga. Todo método de aprendizaje debe ser significativo, agradable e innovador.
- 6. El material se debe comunicar con eficacia.** En el fondo, el entrenamiento es un proceso de comunicación que se debe realizar de manera integrada y amplia para garantizar

asimilación e incorporación de nuevos temas, como información, habilidades, actitudes y conceptos.

**7. El material del entrenamiento debe ser transferible al trabajo.** El entrenado debe recibir el entrenamiento lo más cerca posible de su realidad de trabajo para que el material aprendido sea aplicable de inmediato en la práctica.

**d) Evaluación del programa de entrenamiento.**

La etapa final es la evaluación del entrenamiento para comprobar su eficacia, es decir, para verificar si el entrenamiento tuvo en cuenta las necesidades de la organización, de las personas y de los clientes. Como los programas de entrenamiento representan una inversión (materiales, tiempo del instructor, pérdida de producción mientras los individuos se están entrenando, y por eso están separados de su cargo), se requiere que produzca un retorno razonable. Normalmente se debe evaluar si el programa de entrenamiento satisface las necesidades para las que fue diseñado. Las respuestas a las preguntas que aparecen a continuación pueden ayudar a determinar la eficacia del programa de entrenamiento: ¿Se eliminaron los rechazos y los desperdicios?, ¿se eliminaron las barreras?, ¿disminuyeron los costos de trabajo por unidad?, ¿las personas se tornaron más productivas y felices?, ¿la organización alcanzó sus objetivos estratégicos y tácticos?

Si la respuesta a las preguntas anteriores fue positiva, el programa de entrenamiento tuvo éxito; si fue negativa, el

programa de entrenamiento no consiguió sus objetivos y se perdió el esfuerzo porque no surtió ningún efecto.

## **EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ENTRENAMIENTO**

La evaluación de los programas de entrenamiento se puede llevar a cabo en cuatro niveles:

### **1. Evaluación en el nivel organizacional:**

- Aumento de la eficacia organizacional
- Mejoramiento de la imagen de la empresa
- Mejoramiento del clima organizacional
- Mejoramiento de la relación entre la empresa y los empleados
- Mejoramiento en la atención al cliente
- Facilidad de cambios de innovación
- Aumento de la eficiencia
- Involucramiento de los gerentes en las prácticas de entrenamiento

### **2. Evaluación en el nivel de recursos humanos:**

- Reducción de la rotación y del ausentismo del personal
- Aumento de la eficacia individual y grupal de los empleados
- Aumento del conocimiento de las personas
- Cambios de actitudes y comportamientos de las personas
- Aumento de las competencias de las personas
- Mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo

### **3. Evaluación en el nivel de los cargos**

- Adecuación de las personas a los requisitos exigidos por los cargos
- Mejoramiento del espíritu de equipo y de cooperación
- Aumento de la productividad
- Mejoramiento de la calidad
- Reducción del índice de accidentes en el trabajo
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos

#### **4. Evaluación en el nivel de entrenamiento**

- Consecución de los objetivos de entrenamiento
- Retorno de las inversiones realizadas en el entrenamiento

### **2.2.8.5 LO QUE PUEDE PROPORCIONAR UN SISTEMA DE ENTRENAMIENTO EXITOSO**

#### **INTERNAMENTE**

1. Mejoramiento de la eficiencia de los servicios
2. Aumento de la eficacia en los resultados
3. Creatividad e innovación en los productos y servicios ofrecidos al mercado
4. Mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo
5. Calidad y productividad
6. Mejoramiento en la atención al cliente

#### **EXTERNAMENTE**

1. Mayor competitividad organizacional
2. Asedio de otras organizaciones a los empleados de la empresa

### 3. Mejoramiento en la imagen de la organización

#### **2.2.8.6. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (CAPITAL HUMANO):**

Idalberto Chiavenato (2002; 10) al respecto dice:

*“Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se les trate. Para que los objetivos de la gestión del talento humano puedan alcanzarse, es necesario que los gerentes traten a las personas como elementos básicos de la eficacia organizacional”.*

Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La Administración de Recursos Humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de Recursos Humanos es un componente fundamental de la organización actual.
2. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: cuando un ejecutivo afirma que el propósito de la Administración de Recursos Humanos es “construir y proteger el más valioso patrimonio de la empresa: las personas”, se refiere a este objetivo de la Administración de Recursos Humanos.
4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: antes se hacía énfasis en las necesidades de la organización; ahora, a pesar de los

computadores y los balances contables, los empleados precisan ser felices.

5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo (CTV) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y el ambiente de trabajo para satisfacer la mayoría de las necesidades individuales del empleado y convertir la organización en un lugar deseable y atractivo.

6. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un período turbulento recambios sociales tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: toda actividad de la Administración de Recursos Humanos debe ser abierta, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y deben garantizarse sus derechos básicos.

#### **2.2.8.7 ¿POR QUÉ ES NECESARIO PARA LA EMPRESA EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO?**

Sabemos que la tecnología de avanzada indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende

principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Además en la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias.

#### **2.2.8.8. ANTECEDENTES DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

La preocupación por la calidad de la educación surge en los Estados Unidos de Norteamérica, en el año de 1983, a raíz de la Comisión Nacional de Excelencia de la Educación, que expresaba: “El estado actual de la educación en Estados Unidos pone en peligro la competitividad e integración de la sociedad norteamericana”.

En 1984 las autoridades norteamericanas y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organizaron una reunión internacional con todos los Ministros de Educación de los países miembros de la OCDE. En dicha reunión se acordó que la calidad básica sería una prioridad estratégica.

Entre 1985 – 1990 se realizaron una serie de reuniones internacionales orientadas a vincular la calidad con distintos componentes de la educación: Calidad y Currículo, Calidad y Dirección Escolar, Calidad y Docentes, Calidad y Evaluación y Escuelas y Calidad de Enseñanza.

En el transcurso de los debates nacionales e internacionales, desde el Proyecto Principal de Educación (1979) hasta la publicación de UNESCO/CEPAL “Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad” (1992), se configuró un consenso en torno a la idea de que la educación es el instrumento de política pública más adecuado para resolver problemas cruciales de la sobrevivencia y desarrollo de las sociedades como son el crecimiento económico y la integración social.

#### **2.2.8.9 DIMENSIONES DE LA CALIDAD EDUCATIVA**

En el ámbito educativo, el tema de calidad educativa es un tema amplio de debate y discusión, por lo tanto, el docente debe involucrarse y así ser partícipe en la elaboración y ejecución de estrategias para mejorar la calidad educativa a nivel institucional así como del proceso de aprendizaje organizado.

Según la UNESCO: *Tradicionalmente, la calidad de la educación ha sido asunto interno, responsabilidad de las autoridades educativas de los niveles gubernamental e institucional. Sin embargo, hoy la calidad educativa ya no es un*

*asunto exclusivo de las autoridades y los profesionales de la educación. Hay otros ministros a parte del Ministerio de Educación que se interesan en ella. Lo mismo sucede para las ONG, las empresas y público en general, que ponen todas diferentes presiones sobre la educación. Las ramificaciones de este movimiento se extienden mucho más allá de las paredes de los ministerios individuales o de las instituciones educativas. Para explicar por qué está sucediendo esto y de qué manera se ha convertido la calidad educativa en un tema “de alto perfil”, es necesario considerar varios factores clave.*

*Estas preguntas alimentan una tendencia creciente de mayor interés gubernamental en el uso de las evidencias que pueden servir para monitorear los logros de aprendizaje tanto a nivel nacional como internacional. Este interés tiene dos dimensiones importantes. La primera es que los estudiantes aprenden las cosas adecuadas como para llevar una vida decente en un mundo que cambia tan rápidamente. La segunda está vinculada de cerca.*

*Es posible observar que éstos afectan el aprendizaje en dos niveles. **A nivel del estudiante**, en su entorno de aprendizaje y **a nivel del sistema** que crea y apoya la experiencia de aprender. Cada uno de estos dos niveles puede dividirse en cinco dimensiones.*

**El nivel del estudiante:**

UNESCO se ocupa de cinco dimensiones clave de la calidad educativa a nivel del estudiante desde una perspectiva de derechos humanos.

- 1. Salir a buscar a los estudiantes.** La educación debe estar disponible sin discriminaciones. Esta idea subraya el compromiso de la UNESCO de alcanzar a aquellos que tradicionalmente no son alcanzados, incluyendo a los pobres, a las niñas, a los niños que trabajan, los niños en emergencias, a los discapacitados y aquellos que tienen patrones de vida no madre. Pero no se trata simplemente de una preocupación por la cantidad. Los estudiantes tienen derecho a una educación de calidad que le sirva como base para un aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- 2. Lo que trae el estudiante.** Lo que trae el estudiante como porta su propio aprendizaje y al del grupo es algo extremadamente importante. Puede variar desde destrezas para el trabajo, a experiencias traumáticas, a unas oportunidades excelentes desarrolló la primera infancia, a la enfermedad o el hambre, por ejemplo.

Una educación de calidad debe considerar al estudiante como un participante activo y parte central del esfuerzo educativo. Los estudiantes traen cosas a la situación de aprendizaje y al grupo del que forman parte; traen una gran diversidad de experiencias, características, destrezas y condiciones que reflejan tanto su situación previa como actual,

y que presentan obstáculos así como oportunidades para la forma en que aprenden.

- 3. Contenido.** Hay acuerdo en que el contenido es un componente de la calidad, pero esta idea necesita volver a examinarse a la luz de los cambios que han ocurrido en el mundo.

Mucho de lo que se enseña hoy en todo el mundo puede ser cada vez menos relevante para los estudiantes. Existe una necesidad vehículos y materiales relevantes para la alfabetización, el dominio de la matemática y de los “hechos y destrezas para la vida”. Esto incluye la educación sobre los derechos humanos, la igualdad de género, el respeto por el planeta tierra y por otras formas de vida, la salud, la nutrición, el VIH sida, la paz y el respeto y apreciación de la diversidad.

- 4. Procesos.** Con frecuencia, los procesos educativos son un aspecto olvidado de la calidad.

La forma en que se permite a los estudiantes plantear y resolver problemas, la forma en que se trata a diferentes estudiantes del mismo grupo, la forma en que se trata a docentes y administradores, la forma en que esto se comportan, y las formas en que se generan vínculos entre las familias y las comunidades con la educación son todos ejemplos de procesos que afectan la calidad educativa. Un tratamiento diferencial de los niños pone de manifiesto la noción de que algunas personas no tienen los mismos

derechos que otras ya desde temprana edad, y esto es una situación que no debe ser tolerada.

Los procesos educativos de calidad requieren docentes bien formados, capaces de usar métodos de enseñanza y aprendizaje centrados en el estudiante, y aproximaciones que desarrollan las habilidades para la vida. Como resultado, hay que reconsiderar la expresión “centrados en el estudiante” de modo que incluya a las cuestiones que la disparidad y la discriminación en relación con la cultura, el lenguaje y el género, entre otros.

5. **Entorno de aprendizaje.** Cada vez hay más evidencia de que hay que considerar al entorno de aprendizaje como parte de la calidad educativa. Debe haber una higiene adecuada, sanitarios accesibles para todos, y de ser posible, servicios de nutrición y de salud en la vecindad. Las políticas escolares y su implementación deben promover la salud física y mental, la seguridad. Mientras que se entiende más fácilmente el entorno físico, el entorno psicosocial, que por lo menos es igualmente importante, merece una seria tensión de modo de que prácticas tales como la discriminación por género, la violencia escolar, el castigo corporal y el trabajo forzado sean eliminados.

### **El nivel sistémico**

Desde una perspectiva de derechos, la UNESCO se ocupa de cinco dimensiones importantes de la calidad educativa a nivel sistémico.

### **1. Estructuras y procesos administrativos y de gestión.**

De lo que ocurre a través del sistema, ya sea en la Universidad, en la escuela, pues la unidad de desarrollo curricular del Ministerio de Educación. Una educación de calidad requiere un sistema que sustente un aprendizaje efectivo.

Los sistemas educativos exhiben una cultura propia. A menudo, es una cultura que refleja (quizá de modo necesario) la cultura dominante de una nación o de una región de la nación.

En algunos casos, sigue reflejando una cultura impuesta. El conocimiento de las normas y prácticas culturales en funcionamiento en un contexto educativo particular facilita la “negociación” de esa situación de formas tanto obvias como sutiles.

- 2. Implementación de buenas políticas.** Comúnmente, los ministerios de educación desarrollan políticas; sin embargo, puede ser que la gente no las conozca o entienda, particularmente a nivel de las aulas. Por lo tanto, un punto de partida favorable es aumentar el nivel de conciencia entre los administradores, docentes y estudiantes sobre las mismas y garantizar que existen mecanismos para su implementación y cumplimiento, ya que no tiene sentido contar con reglas y procedimientos si éstos no se cumplen.
- 3. Recursos.** Una educación de calidad necesita recursos, y debe reconocerse toda la amplitud del rango de recursos

que pueden aportar a la educación. Los recursos no son solamente financieros, sino que también consisten en recursos humanos y de tiempo.

**4. Medición de los resultados de aprendizaje.** Este artículo comenzó señalando la importancia del aprendizaje. Por lo tanto, es coherente que la última de las 10 dimensiones de la calidad termina de cerrar el círculo y se ocupe de los resultados de aprendizaje. En relación con éstos, la búsqueda por entender mejor qué es lo que se quiere obtener de una educación de calidad ha extendido de manera significativa los resultados deseados. La siguiente clasificación sencilla de los tipos principales de logros de aprendizaje puede resultar de utilidad al respecto:

- **Conocimiento:** los logros cognitivos esenciales que todos los estudiantes deben alcanzar (incluyendo la alfabetización, el cálculo, y el conocimiento central de las asignaturas);
- **Valores:** solidaridad, equidad de género, tolerancia, comprensión mutua, respecto a los derechos humanos, no violencia, respecto a la vida y la dignidad humanas;
- **Destrezas** o competencias: un dominio seguro de la resolución de problemas, de la experimentación, del trabajo en equipos, capacidad para vivir juntos, para interactuar con otros que son diferentes, y para aprender a aprender de, y

- **Comportamientos:** la predisposición a poner en práctica lo que se ha aprendido.

#### **2.2.8.10. DIMENSIONES Y EJES QUE DEFINEN LA CALIDAD EDUCATIVA**

Un tema de debate y discusión en el campo de la educación es lo referido a la calidad educativa, en la cual los docentes de los diferentes niveles debemos estar compenetrados, hecho que permitirá ser partícipes en la elaboración y ejecución de estrategias para mejorar la calidad educativa a nivel institucional y del proceso de aprendizaje organizado por el docente.

Una forma de comprender lo que es calidad educativa sería definiendo las dimensiones que Inés AGUERRONDO (1993) establece:

*Los principios vertebradores fundamentales para la definición de la calidad de la educación se agrupan en dos grandes dimensiones:*

- *En primer lugar, existe un nivel de definiciones exógenas al propio sistema educativo, que expresa los requerimientos concretos que hacen diferentes subsistemas de la sociedad a la educación. Estos, que están en el nivel de las definiciones político-ideológicas, se expresan normalmente como “fines y objetivos de la educación”.*
- *Y por otro lado, hay una serie de opciones técnicas o*

*pedagógicas que permiten alcanzar o no las deseadas definiciones político-ideológicas. Este es el aspecto fenoménico, lo que se ve materialmente y se llama “sistema educativo”.*

*Esto implica que para explicar que es la “Calidad de la educación” se deben hacer acordar definiciones o, lo que es lo mismo se deben hacer opciones. Esto es lo que hace interesante a este concepto: porque obliga a que se den lugar a estas explicaciones.*

*Por esto planteamos que no es un concepto neutro. Más bien es un concepto ideológico que nos ubica en una perspectiva específica desde dónde mirar la realidad.*

#### **a) Dimensión político-ideológica**

Las definiciones de esta dimensión surgen a partir de los requerimientos que la sociedad demanda a la educación. Siendo las principales la generación y distribución del conocimiento; el sistema educativo no es de calidad si no transmite conocimiento socialmente válido.

Otros requerimientos que exige la sociedad son aquellos que surgen de la interrelación del sistema educativo con los demás sistemas, tales como:

El sistema cultural demanda la formación de la identidad nacional. El sistema educativo alimenta al sistema cultural con los valores que éste reclama para constituirse como sociedad.

El sistema político demanda la formación de valores y actitudes de lo que es una sociedad democrática, solidaria y participativa.

El sistema económico requiere de la educación, la formación para el mundo productivo y el aporte científico para el desarrollo, es decir, formar capacidades básicas para adecuarse al proceso educativo.

### **b) Dimensión técnico-pedagógica**

A través de la dimensión técnico–pedagógica se activa el funcionamiento del aparato escolar, expresa en cómo se organiza y cómo es el sistema educativo.

Las dimensiones que describen lo técnico pedagógico se agrupan en tres ejes y cada uno de estos plantea la definición de ciertos conceptos.

#### 1. Eje epistemológico, comprende:

- Cómo definimos al conocimiento.
- Cómo definimos a las áreas curriculares.
- Cómo definimos a los contenidos de aprendizaje.

#### 2. Eje pedagógico, abarca:

- Qué perfil asume el educando y el educador.
- cómo aprende el que aprende.
- Cómo enseña el que enseña.
- Cómo selecciona los materiales didácticos y metodológicos de aprendizaje.
- Cómo evaluar los aprendizajes.
- Cómo estructurar los proyectos pedagógicos.

#### 3. Eje de organización, comprende:

- Cómo está organizada la institución educativa.

- Cuál es el estilo de gestión más apropiado.
- Cómo es la estructura académica de la institución educativa.
- Cómo se conduce el monitoreo y supervisión educativa.

Pascual COTRINA (2004) nos indica: *La calidad educativa debe ser entendida como un proceso permanente y conectada a la demanda de la sociedad, para así satisfacer los requerimientos o necesidades de cada sistema, sean estos: ideo-políticos, culturales, económicos u otros.*

#### **2.2.8.11. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CULTURA DE CALIDAD APLICADOS AL SISTEMA EDUCATIVO**

Pascual COTRINA (2004) establece los siguientes principios básicos de la cultura aplicados al sistema educativo:

- a) *La calidad forma parte de la cultura, es decir, el hábito de hacer las cosas bien y de respetar lo que se ha acordado y establecido.*
- b) *La calidad es un hábito porque se debe llevar a cabo todos los días de manera natural y voluntaria. Se debe ser perseverante en alcanzar la calidad.*
- c) *La cultura de calidad debe ser entendida y aplicada por todos los que participan en la empresa educativa.*
- d) *La calidad se exige de los demás cuando uno es el primero en hacer las cosas bien y el primero en respetar a los demás a través de sus acciones.*
- e) *La calidad empieza con la educación y termina con la educación, porque el medio y el fin de la calidad es el desarrollo que se establece entre hombre y empresa.*

- f) *La calidad debe estar presente en toda acción por más simple o compleja que sea esta.*
- g) *No basta con aprender la cultura de calidad, es fundamental vivirla y participar en ella.*

#### **2.2.8.12 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN EDUCATIVA**

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA-20) al respecto dice:

*Para alcanzar la calidad educativa, las instituciones educativas deberán reflexionar sobre las metas educativas que se proponen alcanzar, identificar y priorizar los desafíos que requieren superar para lograr las metas establecidas e implementar mecanismos institucionales que les permitan dirigir sus acciones a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje para asegurar que todos sus estudiantes alcancen una formación integral.*

*Se entiende entonces gestión educativa como la capacidad que tiene la institución para dirigir sus procesos, recursos y toma de decisiones, en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atiende.*

*Es importante destacar que la matriz de evaluación permite a las instituciones educativas saber qué se espera de una gestión educativa que facilite la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero no determina cómo las instituciones*

*educativas deben organizarse o funcionar. Ello permite a las instituciones educativas responder a sus necesidades, identificar múltiples estrategias de mejora y promover la innovación en la forma en que las instituciones educativas y sus actores trabajan para lograr la formación integral de los estudiantes.*

**Soporte al desempeño docente:**

*Mecanismos que establece la Institución Educativa para orientar la labor docente al logro de las competencias establecidas en el currículo. Implementa estrategias para identificar potencialidades y necesidades de los docentes, fortalece capacidades y brinda soporte al proceso de enseñanza-aprendizaje.*

**Aspectos específicos a evaluar:**

- Actividades pedagógicas coherentes con las competencias a desarrollar en todas las áreas curriculares y acordes con altas expectativas de desempeño para todos los estudiantes.*
- Oportunidades para el trabajo colaborativo entre los docentes de la institución educativa y con docentes de otras instituciones educativas enfocado en el análisis de la práctica pedagógica para su mejora.*
- Monitoreo y acompañamiento al desempeño de los docentes, con la finalidad de identificar fortalezas y necesidades.*
- Implementación de acciones de soporte a los docentes que respondan a las necesidades identificadas y estén orientadas a atender dificultades detectadas en el proceso de enseñanza aprendizaje.*

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el nivel **EXPLICATIVO**, ya que ello nos permitió explicar detalladamente y en forma explícita; en qué medida influyó el desarrollo del capital humano (causa) en la calidad de servicio (efecto) en la I. E. Priv. “San Vicente de la Barquera”.

Los especialistas en investigación educacional plantean diferentes tipologías, según Sierra Bravo (1988:32-37); citado por Briones (1990:62), podemos clasificar nuestra investigación teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **POR SU FINALIDAD.** La investigación será **aplicada** porque nos interesa resolver problemas de naturaleza práctica (calidad de servicio), a través de la aplicación del desarrollo del capital humano.

- **POR SU ALCANCE TEMPORAL.** Según la duración del estudio nuestra investigación fue de tipo **sincrónica**, porque se estudiará el problema en un periodo de tiempo corto aproximadamente de un año.

- **POR SU PROFUNDIDAD.** De acuerdo al siguiente criterio nuestra investigación es **explicativa** porque nos permite medir las variables (Desarrollo del Capital Humano y Calidad de Servicio), estudiar las relaciones de influencia entre ellas, para conocer la estructura y los factores que intervienen en los fenómenos educativos y su dinámica.

- **POR SU AMPLITUD.** Nuestra investigación es microeducativa porque se circunscribe a un grupo pequeño como lo es la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” y la Institución Educativa Privada “San Francisco de Sales”.

- **POR SU FUENTE.** Por el tipo de fuente que se recurre, nuestra investigación será mixta porque aplicaremos datos obtenidos de fuentes primarias (a través de los instrumentos) y secundarias (como los antecedentes de investigación).

- **POR SU CARÁCTER.** Según el carácter social de nuestra investigación emplearemos el carácter cuantitativo porque los datos obtenidos en el trabajo de campo serán cuantificados en forma frecuencial y porcentual.

- **POR SU NATURALEZA.** Según este criterio nuestra investigación es de encuestas porque los datos se obtendrán de las manifestaciones escritas (cuestionario) y observaciones (lista de cotejos y supervisión).

- **POR SU MARCO.** Nuestra investigación será de campo, ya que los datos serán acopiados directamente en las instituciones educativas que conforman nuestra muestra de trabajo.

- **POR SU OBJETO AL QUE SE REFIERE.** Según el criterio mencionado nuestra investigación es de institución porque el presente estudio abarca exclusivamente una institución educativa.

### **3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN:**

El diseño de nuestro trabajo de investigación es el **EXPERIMENTAL**, porque el objetivo del presente, es el de aplicar un modelo de Desarrollo del Capital Humano para mejorar la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

Dentro del diseño experimental tiene una variante, que es el **CUASI EXPERIMENTAL** en razón de que los grupos (tanto el experimental, como el de control), con los que se va trabajar ya están formados o constituidos en ambas instituciones; el esquema del presente diseño se detalla continuación:

$$\begin{array}{ccccccc} G_1 & O_1 & - & X & - & O_2 & \\ G_2 & O_3 & & \text{———} & & O_4 & \end{array}$$

**Donde:**

G<sub>1</sub> I. E. Pr. “San Vicente de la Barquera”. (Grupo experimental)

G<sub>2</sub> I. E. Pr. “San Francisco de Sales” (Grupo de control)

O<sub>1</sub> – O<sub>3</sub> Pre prueba

O<sub>2</sub> – O<sub>4</sub> Post prueba

X Tratamiento experimental

### 3.3. PABLACIÓN Y MUESTRA:

#### 3.3.1. POBLACIÓN

La población del presente trabajo de investigación, está constituido por la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” y la Institución Educativa Privada “San Francisco de Sales”; ubicados en la ciudad de Huánuco, el cual se detalla en el siguiente cuadro:

## POBLACIÓN DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

<b>INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>SAN VICENTE DE LA BARQUERA</b>	Docentes	34
	Alumnos	330
	<b>TOTAL</b>	<b>363</b>
<b>SAN FRANCISCO DE SALES</b>	Docentes	30
	Alumnos	210
	<b>TOTAL</b>	<b>241</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>604</b>

FUENTE: Nomina de matrícula, CAP y Padrón de Matricula de las Instituciones Educativas  
ELABORACIÓN: Tesista.

## 3.3.2. MUESTRA

La muestra del presente trabajo estará constituido por la misma población (población muestral), por tratarse de una población pequeña y accesible.

## 3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

<b>TECNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>APLICACION</b>
FICHAJE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha bibliográfica</li> <li>- Ficha textual</li> <li>- Ficha comentario</li> <li>- Ficha hemerográfica</li> </ul>	Durante la investigación
ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prueba</li> </ul>	Docentes y alumnos

### **3.4.1. ENCUESTA:**

En la encuesta utilizada para la recolección de datos, se utilizó dos tipos de pruebas, un tipo de prueba para el personal docente y otro tipo de prueba para los alumnos.

La prueba diseñada para los docentes está dividida en cuatro criterios: Programación curricular que contiene 7 ítems; Proceso de Evaluación con 5 ítems; Gestión Educativa – Calidad de Servicio con siete ítems y Desarrollo del Capital Humano con 13 ítems, Los cuales fueron elaboradas como criterio referencial.

La prueba diseñada para los alumnos comprende tres criterios: Desempeño del docente en Clase, compuesto por 8 ítems; Proceso de Evaluación que comprende 6 ítems y Desempeño del Docente en la Institución Educativa con 9 ítems.

Los referidos instrumentos fueron validados por el Dr. Lindon Chuquiyauri Olivas y el Mg. Rolando Berrios Espinoza, obteniéndose el calificativo de Muy Bueno.

### **3.4.2. ESCALA:**

Para la tabulación respectiva del pre prueba y post prueba, aplicada a los docentes, se consideró la siguiente escala: Sí, Parcialmente y No, lo que permitió determinar el nivel de conocimiento de los docentes.

Para la tabulación respectiva de la pre y post prueba aplicada a los alumnos, consideramos la siguiente escala, Dimensión 1: Malo (0 - 6), Regular (7 – 11) y Bueno (12 – 16); Dimensión 2: Malo (0 – 4), Regular (5 – 8) y Bueno (9 – 12); Dimensión 3: Malo (0 – 6), Regular (7 – 12) y Bueno (13 – 18) lo

cual nos permitió establecer el grado de Calidad de Servicio que brinda la Institución Educativa “San Vicente de la Barquera”

### **3.5. TÉCNICA DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS**

La técnica que se empleó para realizar el procesamiento de los datos acopiados durante el trabajo de campo, fue la Estadística Descriptiva (Tabla de distribución de frecuencias, estadígrafos y gráficos) y la estadística inferencial.

Para realizar el análisis de los datos, se empleó el análisis frecuencial y porcentual; tomando como base:

- Las medidas de tendencia central: la media aritmética.
- Medida de variabilidad: Desviación estándar,
- Prueba de hipótesis: T Student

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

El producto del trabajo de campo de la presente investigación ha sido la obtención de un conjunto de datos relacionados con el desarrollo del Capital Humano de los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”; dichos datos han sido procesados mediante métodos y técnicas estadísticas para obtener la información requerida; en el presente capítulo nos permitimos presentar dicha información debidamente organizados en tablas de distribución de frecuencia y cuadros estadísticos con sus estadígrafos y gráficos respectivos.

**CUADRO Nº 01**  
**PROGRAMACIÓN CURRICULAR – DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	GRUPO EXPERIMENTAL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
1.1	SI	8	24	28	82
	PARCIALMENTE	20	58	6	18
	NO	6	18	-	-
	Σ	34	100	34	100
1.2	SI	8	24	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	26	76	-	-
	Σ	34	100	34	100
1.3	SI	-	-	30	88
	PARCIALMENTE	-	-	4	12
	NO	34	100	-	-
	Σ	34	100	34	100
1.4	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
	Σ	34	100	34	100
1.5	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
	Σ	34	100	34	100
1.6	SI	15	44	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	19	56	-	-
	Σ	34	100	100	100
1.7	SI	-	-	19	56
	PARCIALMENTE	-	-	5	15
	NO	34	100	10	29
	Σ	34	100	34	100

Fuente: Cuestionario Nº 1  
Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

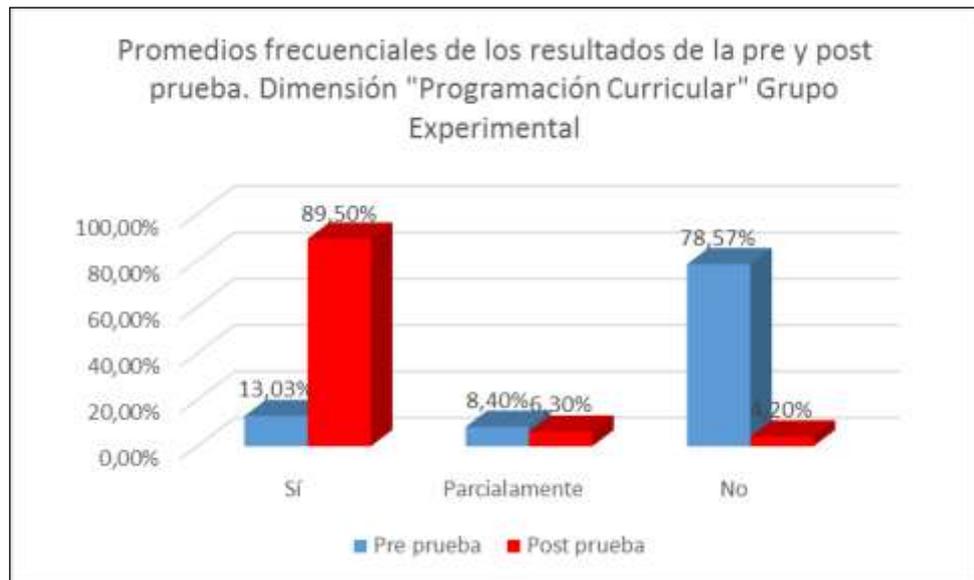
En los siete ítems formulados sobre programación curricular se puede apreciar que existe un incremento significativo entre los resultados obtenidos en la pre prueba en relación a la post prueba de docentes del grupo experimental, demostrando de esta manera que el programa experimental del presente trabajo de investigación influyó positivamente en el grupo experimental, demostrando que el Desarrollo del Capital Humano tiene su influencia directa en la Calidad de Servicio.

**CUADRO COMPARATIVO Nº 01  
PROGRAMACIÓN CURRICULAR – GRUPO ESPERIMENTAL DOCENTES**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
1.1	8	20	6	28	6	0
1.2	8	0	26	34	0	0
1.3	0	0	34	30	4	0
1.4	0	0	34	34	0	0
1.5	0	0	34	34	0	0
1.6	15	0	19	34	0	0
1.7	0	0	34	19	5	10
$\Sigma$	31	20	187	213	15	10
X	13,03	8,40	78,57	89,50	6,30	4,20

Fuente: Cuadro Nº 1  
Autor: Tesista

**GRÁFICO Nº 1  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “PROGRAMACIÓN CURRICULAR”  
DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro comparativo Nº 01  
Autor: Tesista

**CUADRO N° 2**  
**PROCESO DE EVALUACIÓN – DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	GRUPO EXPERIMENTAL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
2.1	SI	0	0	30	88
	PARCIALMENTE	9	26	4	12
	NO	25	75	0	0
	Σ	34	100	34	100
2.2	SI	0	-	34	100
	PARCIALMENTE	15	44	-	-
	NO	19	56	-	-
	Σ	34	100	34	100
2.3	SI	14	41	34	30
	PARCIALMENTE	20	59	-	-
	NO	-	-	-	-
	Σ	34	100	34	100
2.4	SI	12	35	34	100
	PARCIALMENTE	22	65	-	-
	NO	-	-	-	-
	Σ	34	100	34	100
2.5	SI	-	-	30	88
	PARCIALMENTE	26	76	4	12
	NO	8	24	-	-
	Σ	34	100	34	100

Fuente: Cuestionario N° 1  
Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En los cinco ítems formulados sobre Proceso de Evaluación se puede apreciar, que existe un incremento significativo entre los resultados obtenidos en la pre prueba en relación a la post prueba de docentes del grupo experimental, demostrando de esta manera que el programa experimental del presente trabajo de investigación influyó positivamente en el grupo experimental,

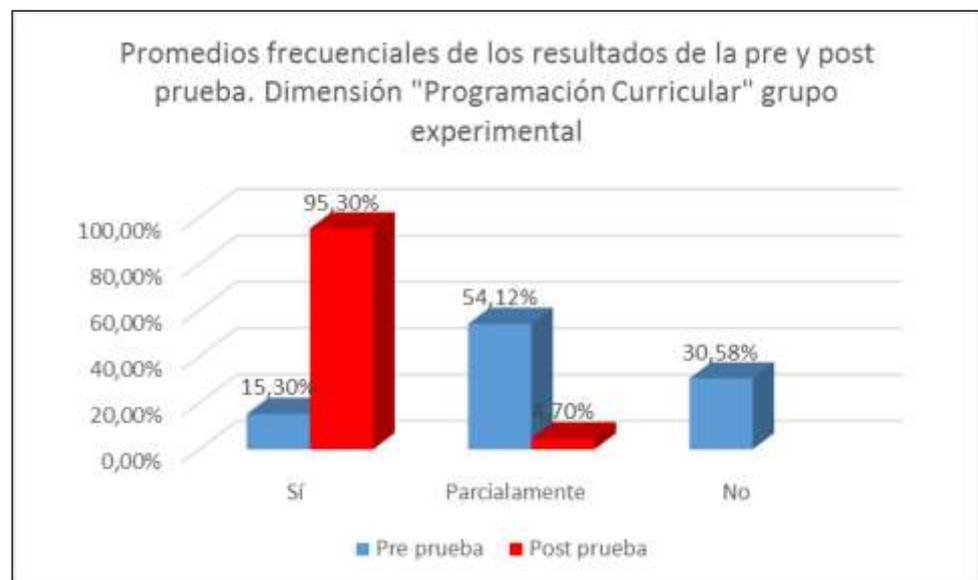
## DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL

### CUADRO COMPARATIVO Nº 2 PROCESO DE EVALUACIÓN – DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
2.1	-	9	25	30	4	-
2.1	-	15	19	34	-	-
2.3	14	20	-	34	-	-
2.4	12	22	-	34	-	-
2.5	-	26	8	30	4	-
$\Sigma$	26	92	52	162	8	-
X	15,30	54,12	30,58	95,30	4,70	-

Fuente: Cuadro Nº 2  
Autor: Tesista

### GRÁFICO Nº 2 PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “PROCESO DE EVALUACIÓN” DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL



Fuente: Cuestionario Nº 1  
Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En los siete ítems formulados sobre Gestión Educativa – Calidad de Servicio se puede apreciar, que existe un aumento y/o incremento significativo entre los resultados obtenidos en la pre prueba en relación a la post prueba, demostrando de esta manera que el programa experimental del presente trabajo de investigación influyó positivamente en el grupo experimental.

**CUADRO Nº 3**  
**GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO**  
**DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	GRUPO EXPERIMENTAL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
3.1	SI	5	15	34	100
	PARCIALMENTE	26	76	-	-
	NO	3	9	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100
3.2	SI	24	71	30	88
	PARCIALMENTE	10	29	4	12
	NO	-	-	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100
3.3	SI	12	35	34	100
	PARCIALMENTE	14	41	-	-
	NO	8	24	-	-
	$\Sigma$	34	199	34	100
3.4	SI	13	38	34	100
	PARCIALMENTE	16	47	-	-
	NO	5	15	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100
3.5	SI	14	41	30	88
	PARCIALMENTE	20	59	4	12
	NO	-	-	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100
3.6	SI	3	9	28	82
	PARCIALMENTE	13	38	6	18
	NO	18	53	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100
3.7	SI	10	29	25	74
	PARCIALMENTE	20	59	9	26
	NO	4	12	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100

Fuente: Cuestionario Nº 1  
 Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

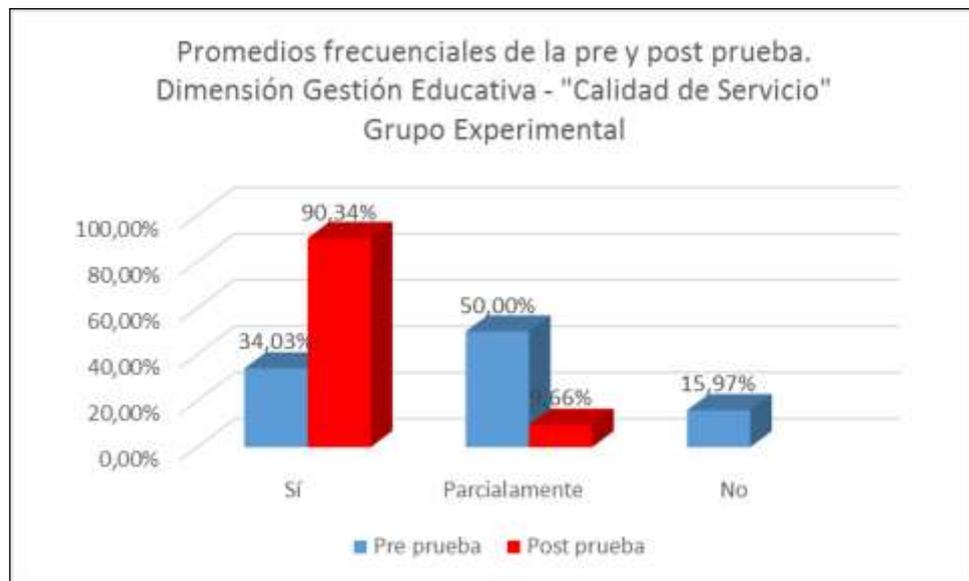
En los siete ítems formulados sobre Gestión Educativa – Calidad de Servicio se puede apreciar, que existe un aumento y/o incremento significativo entre los resultados obtenidos en la pre prueba en relación a la post prueba, demostrando de esta manera que el programa experimental del presente trabajo de investigación influyó positivamente en el grupo experimental.

**CUADRO COMPARATIVO N° 3  
GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO  
DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
3.1	5	26	3	34	-	-
3.2	24	10	-	30	4	-
3.3	12	14	8	34	-	-
3.4	13	16	5	34	-	-
3.5	14	20	-	30	4	-
3.6	3	13	18	28	6	-
3.7	10	20	4	25	9	-
Σ	81	119	38	215	23	-
X	34,03	50,00	15,97	90,34	9,66	-

Fuente: Cuadro N° 03  
Autor: Tesista.

**GRÁFICO N° 3  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “GESTIÓN EDUCATIVA - CALIDAD DE  
SERVICIO”  
DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL.**



Fuente: Cuadro comparativo N° 03  
Autor: Tesista.

**CUADRO Nº 4**  
**DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO**  
**DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	GRUPO EXPERIMENTAL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
4.1		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
	Σ	34	100	34	100
4.2	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	28	82
	PARCIALMENTE	19	56	4	11
	NO	15	44	2	7
Σ	34	100	34	100	
4.3	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.4	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.5	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.6	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.7	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.8	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
Σ	34	100	34	100	
4.9	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	10	29
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	24	71
Σ	34	100	34	100	

PREGUNTA	CATEGORÍA	GRUPO EXPERIMENTAL			
		PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
4.10		fi	%	fi	%
	SI	1	3	5	15
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	33	97	29	85
	$\Sigma$	34	100	34	100
4.11		fi	%	fi	%
	SI	3	9	10	29
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	31	91	24	71
	$\Sigma$	34	100	34	100
4.12		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	34	100
	$\Sigma$	34	100	34	100
4.13		fi	%	fi	%
	SI	-	-	34	100
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	34	100	-	-
	$\Sigma$	34	100	34	100

Fuente: Cuestionario N° 1  
 Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En los trece ítems formulados sobre Desarrollo del Capital Humano se puede apreciar, que existe un aumento y/o incremento significativo entre los resultados obtenidos en la pre prueba en relación a la post prueba, demostrando de esta manera que el programa experimental del presente trabajo de investigación influyó positivamente en el grupo experimental, demostrando que el Desarrollo del Capital Humano tiene su influencia directa en al Calidad de Servicio.

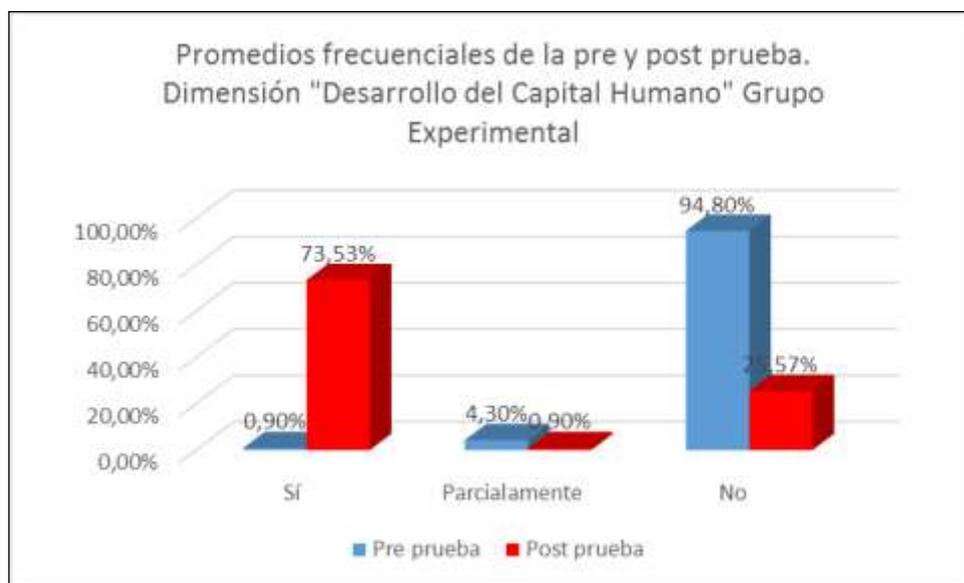
**CUADRO COMPARATIVO N° 4  
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO  
DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
4.1	-	-	34	34	-	-
4.2	-	19	15	28	4	2
4.3	-	-	34	34	-	-
4.4	-	-	34	34	-	-
4.5	-	-	34	34	-	-
4.6	-	-	34	34	-	-
4.7	-	-	34	34	-	-
4.8	-	-	34	34	-	-
4.9	-	-	34	10	-	24
4.10	1	-	33	5	-	29
4.11	3	-	31	10	-	24
4.12	-	-	34	-	-	34
4.13	-	-	34	34	-	-
$\Sigma$	4	19	419	325	4	113
X	0,90	4,30	94,80	73,53	0,90	25,57

Fuente: Cuadro N° 04

Autor: Tesista

**GRÁFICO N° 4  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CAPITAL  
HUMANO”  
DOCENTES GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro comparativo N° 04

Autor: Tesista

**CUADRO Nº 5  
PROGRAMACIÓN CURRICULAR  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	GRUPO DE CONTROL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
1.1		fi	%	fi	%
	SI	5	17	8	26
	PARCIALMENTE	17	57	10	34
	NO	8	26	12	40
	Σ	30	100	30	100
1.2	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	30	100	30	100
	NO	-	-	-	-
Σ	30	100	30	100	
1.3	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	30	100
Σ	30	100	30	100	
1.4	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	30	100
Σ	30	100	30	100	
1.5	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	5	17
	NO	30	100	25	83
Σ	30	100	30	100	
1.6	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	14	47	20	67
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	16	53	10	33
Σ	30	100	30	100	
1.7	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	5	17
	PARCIALMENTE	-	-	5	17
	NO	30	100	20	66
Σ	30	100	30	100	

Fuente: Cuestionario Nº 1  
Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

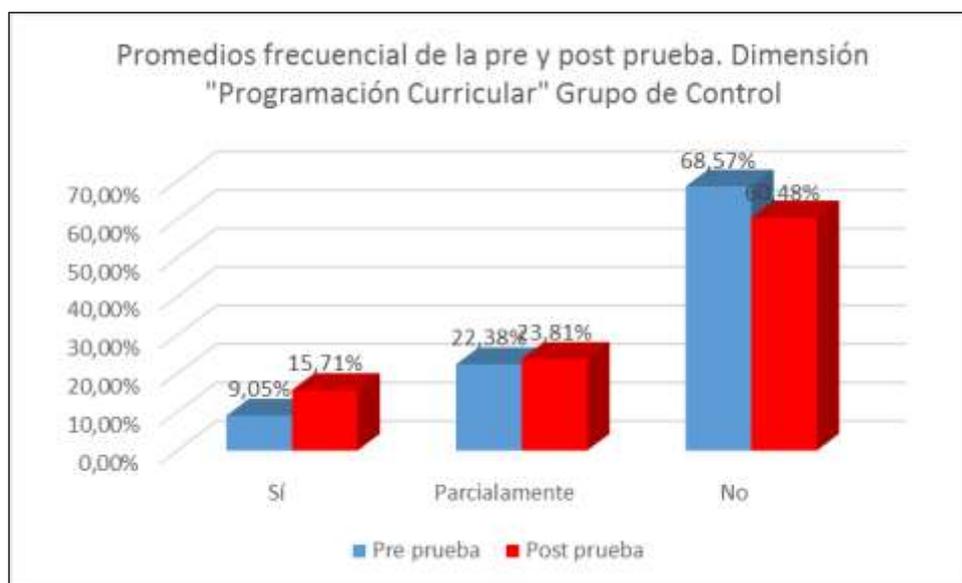
En los resultados de las siete preguntas sobre Programación Curricular, se observa una ligera variación entre los resultados obtenidos en la pre prueba y la post prueba, lo que evidencia que el grupo de control como no ha participado del programa experimental no ha desarrollado el Capital Humano consecuentemente la Calidad de Servicio no ha mejorado significativamente.

**CUADRO COMPARATIVO Nº 5  
PROGRAMACIÓN CURRICULAR – DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
1.1	5	17	8	8	10	12
1.2	-	30	-	-	30	-
1.3	-	-	30	-	-	30
1.4	-	-	30	-	-	30
1.5	-	-	30	-	5	25
1.6	14	-	16	20	-	10
1.7	-	-	30	5	5	20
Σ	19	47	144	33	50	127
X	9,05	22,38	68,57	15,71	23,81	60,48

Fuente: Cuadro Nº 05  
Autor: Tesista

**GRÁFICO Nº 5  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTAOS DE LA PRE Y POST  
PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “PROGRAMACIÓN CURRICULAR”  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro comparativo Nº 05  
Autor: Tesista

**CUADRO N° 6**  
**PROCESO DE EVALUACIÓN**  
**DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	GRUPO DE CONTROL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
2.1		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	10	33
	NO	30	100	20	67
	Σ	30	100	30	100
2.2	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	14	47	14	47
	NO	16	53	16	53
Σ	30	100	30	100	
2.3	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	5	17	10	34
	PARCIALMENTE	25	83	20	66
	NO	-	-	-	-
Σ	30	100	30	100	
2.4	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	4	13	9	29
	PARCIALMENTE	21	71	21	71
	NO	5	16	-	-
Σ	30	100	30	100	
2.5	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	3	10	6	20
	PARCIALMENTE	13	44	16	53
	NO	14	46	8	27
Σ	30	100	30	100	

Fuente: Cuestionario N° 1

Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

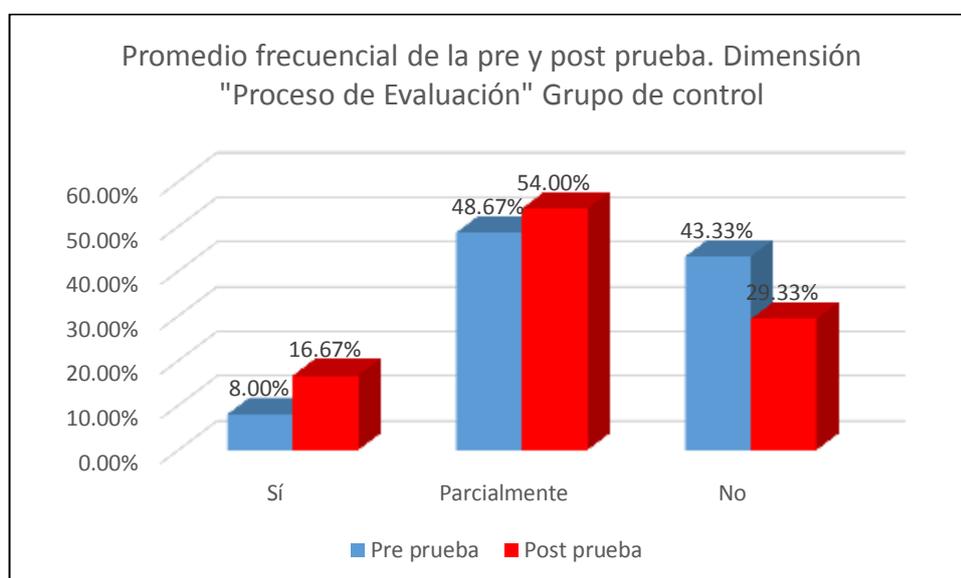
En los resultados de las cinco preguntas sobre Proceso de Evaluación, se observa una ligera variación entre los resultados obtenidos en la pre prueba y la post prueba, lo que evidencia que el grupo de control como no ha participado del programa experimental no ha desarrollado el Capital Humano consecuentemente la Calidad de Servicio no ha mejorado significativamente.

**CUADRO COMPARATIVO N° 6  
PROCESO DE EVALUACIÓN – DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
2.1	-	-	30	-	10	20
2.2	-	14	16	-	14	16
2.3	5	25	-	10	20	-
2.4	4	21	5	9	21	-
2.5	3	13	14	6	16	8
$\Sigma$	12	73	65	25	81	44
X	8,00	48,67	43,33	16,67	54,00	29,33

Fuente: Cuadro N° 06  
Autor: Tesista

**GRÁFICO N° 6  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN "PROCESO DE EVALUACIÓN"  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro comparativo N° 06  
Autor: Tesista

**CUADRO Nº 7**  
**GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO**  
**DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	GRUPO DE CONTROL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
3.1		fi	%	fi	%
	SI	2	7	8	27
	PARCIALMENTE	12	40	10	33
	NO	16	53	12	40
	Σ	30	100	30	100
3.2	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	12	40	14	47
	PARCIALMENTE	12	40	10	33
	NO	6	20	6	20
Σ	30	100	30	100	
3.3	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	6	20	12	40
	PARCIALMENTE	20	67	14	47
	NO	4	13	4	13
Σ	30	100	30	100	
3.4	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	6	20	6	20
	PARCIALMENTE	14	47	14	47
	NO	10	33	10	33
Σ	30	100	30	100	
3.5	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	7	23	9	30
	PARCIALMENTE	14	47	14	47
	NO	9	30	7	23
Σ	30	100	30	100	
3.6	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	2	6	2	6
	PARCIALMENTE	14	47	14	47
	NO	14	47	14	47
Σ	30	100	30	100	
3.7	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	5	17	7	23
	PARCIALMENTE	23	77	23	77
	NO	2	6	-	-
Σ	30	100	30	100	

Fuente: Cuestionario Nº 1  
 Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

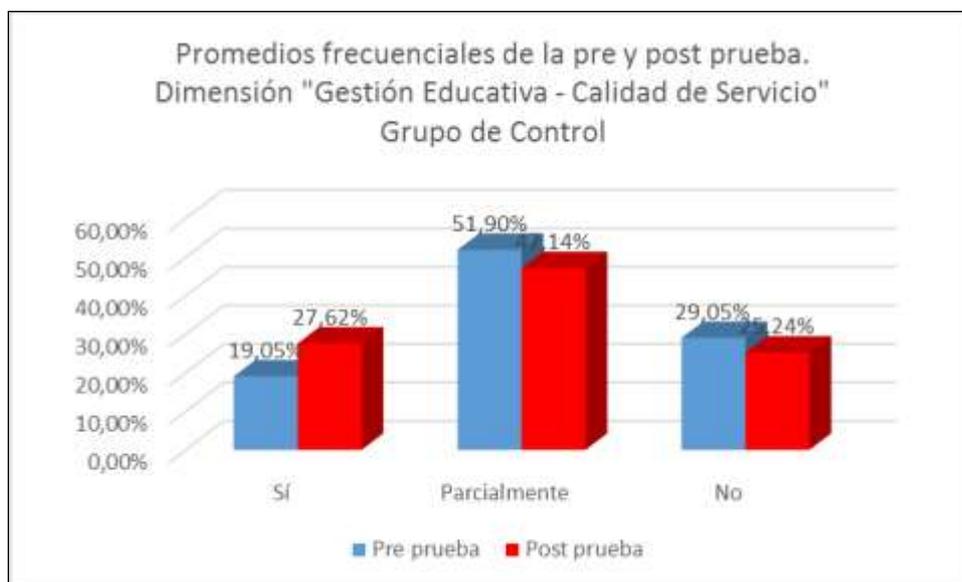
En los resultados de las siete preguntas sobre Gestión Educativa – Calidad de Servicio, se observa una ligera variación entre los resultados obtenidos en la pre prueba y la post prueba, lo que evidencia que el grupo de control como no ha participado del programa experimental no ha desarrollado el Capital Humano consecuentemente la Calidad de Servicio no ha mejorado significativamente.

**CUADRO COMPARATIVO N° 7  
GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	PRE PUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
3.1	2	12	16	8	10	12
3.2	12	12	6	14	10	6
3.3	6	20	4	12	14	4
3.4	6	14	10	6	14	10
3.5	7	14	9	9	14	7
3.6	2	14	14	2	14	14
3.7	5	23	2	7	23	-
$\Sigma$	40	109	61	58	99	53
X	19,05	51,90	29,05	27,62	47,14	25,24

Fuente: Cuadro N° 7  
Autor: Tesista

**GRÁFICO N° 7  
PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE  
SERVICIO”  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro comparativo N° 7  
Autor: Tesista

**CUADRO Nº 8**  
**DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO**  
**DOCENTES GRUPO DE CONTROL**

PREGUNTA	GRUPO DE CONTROL				
	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
4.1		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	30	100
	NO	30	100	-	-
	Σ	30	100	30	100
4.2	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	12	40	15	50
	NO	18	60	9	30
Σ	30	100	30	100	
4.3	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.4	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	Fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.5	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.6	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.7	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.8	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	6	20
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	24	80
Σ	30	100	30	100	
4.9	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	3	10
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	27	90
Σ	30	100	30	100	

4.10	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	30	100
	$\Sigma$	30	100	30	100
4.11	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	4	13
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	26	87
	$\Sigma$	30	100	30	100
4.12	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	30	100
	$\Sigma$	30	100	30	100
4.13	CATEGORÍA	PRE PRUEBA		POST PRUEBA	
		fi	%	fi	%
	SI	-	-	-	-
	PARCIALMENTE	-	-	-	-
	NO	30	100	30	100
	$\Sigma$	30	100	30	100

Fuente: Cuestionario N° 1  
 Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En los resultados de las trece preguntas sobre Desarrollo del Capital Humano, se observa una ligera variación entre los resultados obtenidos en la pre prueba y la post prueba, lo que evidencia que el grupo de control como no ha participado del programa experimental, por lo tanto, no ha desarrollado el Capital Humano consecuentemente la Calidad de Servicio no ha mejorado significativamente.

**CUADRO COMPARATIVO Nº 08  
DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO – DOCENTES GRUPO DE  
CONTROL**

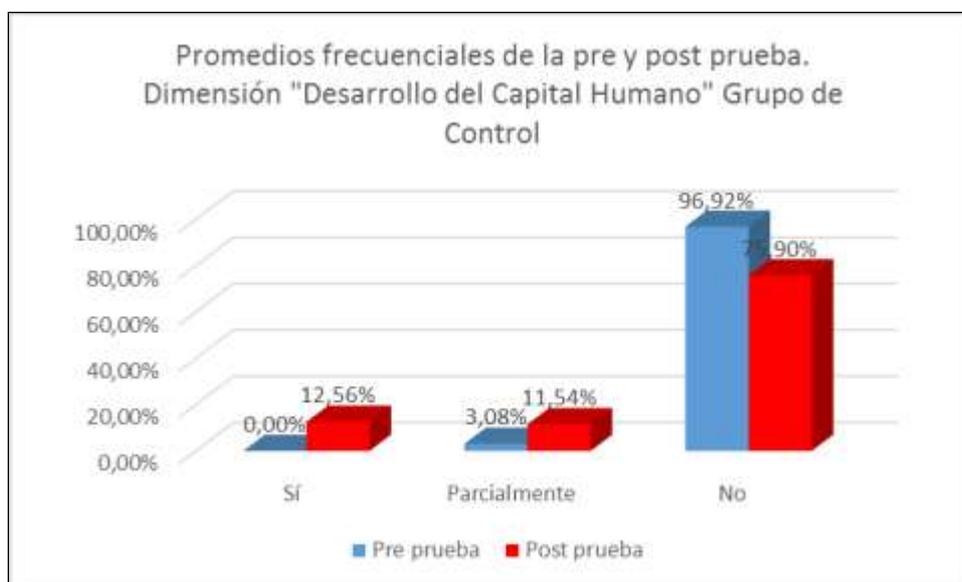
PREGUNTA	PRE PRUEBA			POST PRUEBA		
	SI	PARCIALMENTE	NO	SI	PARCIALMENTE	NO
4.1	-	-	30	-	30	-
4.2	-	12	18	6	15	9
4.3	-	-	30	6	-	24
4.4	-	-	30	6	-	24
4.5	-	-	30	6	-	24
4.6	-	-	30	6	-	24
4.7	-	-	30	6	-	24
4.8	-	-	30	6	-	24
4.9	-	-	30	3	-	27
4.10	-	-	30	-	-	30
4.11	-	-	30	4	-	26
4.12	-	-	30	-	-	30
4.13	-	-	30	-	-	30
$\Sigma$	-	12	378	49	45	296
X	-	3,08	96,92	12,56	11,54	75,90

Fuente: Cuadro Nº 8

Autor: Tesista

**GRAFICO Nº 8**

**PROMEDIOS FRECUENCIALES DE LOS RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA DE LA DIMENSIÓN “DESARROLLO DEL CAPITAL  
HUMANO”  
DOCENTES GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro comparativo Nº 8.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 9**  
**RESULTADO GENERAL DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE**  
**SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**

NIVELES DE VALORACIÓN	GRUPO EXPERIMENTAL		
	< Li - Ls ]	fi	%
MALO	< 0 - 16 ]	10	3,3
REGULAR	< 17 - 31 ]	320	96,7
BUENO	< 32 - 46 ]	00	00
<b>TOTAL</b>		<b>330</b>	<b>100</b>

Fuente: Tabla N°09.

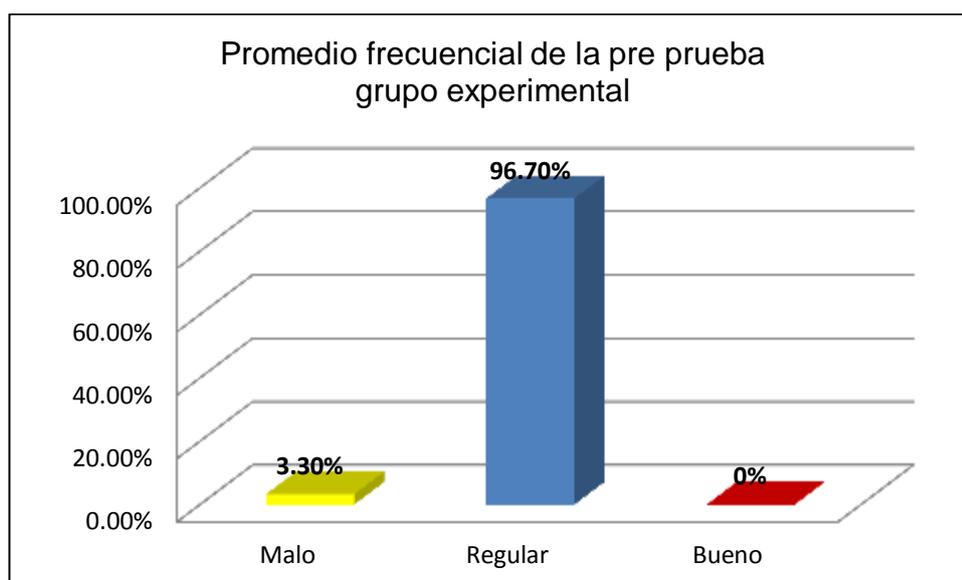
Elaboración: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N°9 se puede observar que: 10 estudiantes equivalente al 3,3% responden el nivel Malo en la calidad de servicio; 320 estudiantes equivalente al 96.7% responden el nivel Regular; mientras que ningún estudiante indica el nivel Bueno.

De acuerdo con los datos descritos se puede advertir que la calidad de servicio que reciben los alumnos es Regular.

**GRÁFICO N° 9**  
**PROMEDIO PORCENTUAL DE LA PRE PRUEBA DE**  
**“CALIDAD DE SERVICIO”**  
**ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro Comparativo N°09.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 10  
RESULTADO POR DIMENSIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
PRE PRUEBA  
ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**

NIVELES	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE		PROCESO DE EVALUACIÓN		GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>MALO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>320</b>	<b>96,7</b>	<b>10</b>	<b>3,3</b>
<b>REGULAR</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>3,3</b>	<b>320</b>	<b>96,7</b>
<b>BUENO</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuadro N° 9.

Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Teniendo en cuenta los resultados del cuadro N° 10 y el gráfico N° 10 en relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio se observa lo siguiente:

- Con respecto a la dimensión desempeño docente en clase, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo, 330 alumnos equivalente al 100% lo ubican en el nivel regular, mientras que ningún docente se ubica en el nivel bueno.
- En lo que respecta a la dimensión proceso de evaluación, 320 alumnos equivalente al 96.7% lo ubican en el nivel malo; Asimismo, 10 alumnos equivalente al 3,3% lo ubican en el nivel regular, mientras que ningún docente lo ubica en el nivel bueno.
- Referente a la dimensión gestión educativa del docente, 10 alumnos equivalente al 3,3% lo ubican en el nivel malo; mientras que 320 alumnos equivalente al 96,7% lo ubican en el nivel regular, ninguno de los docentes se ubican en el nivel bueno.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que en la primera dimensión la calidad de servicio es Regular; en la segunda dimensión la calidad de servicio que reciben los alumnos es Mala y en la tercera dimensión, la calidad de servicio que reciben los alumnos es Regular.

## GRÁFICO N°10

**PROMEDIO PORCENTUAL SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PRE PRUEBA ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro comparativo N° 10.  
Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 11  
RESULTADO GENERAL DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO  
ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**

NIVELES DE VALORACIÓN	GRUPO EXPERIMENTAL		
	< Li - Ls ]	fi	%
MALO	< 0 - 16 ]	0	0
REGULAR	< 17 - 31 ]	50	15,2
BUENO	< 32 - 46 ]	280	84,8
<b>TOTAL</b>		<b>330</b>	<b>100</b>

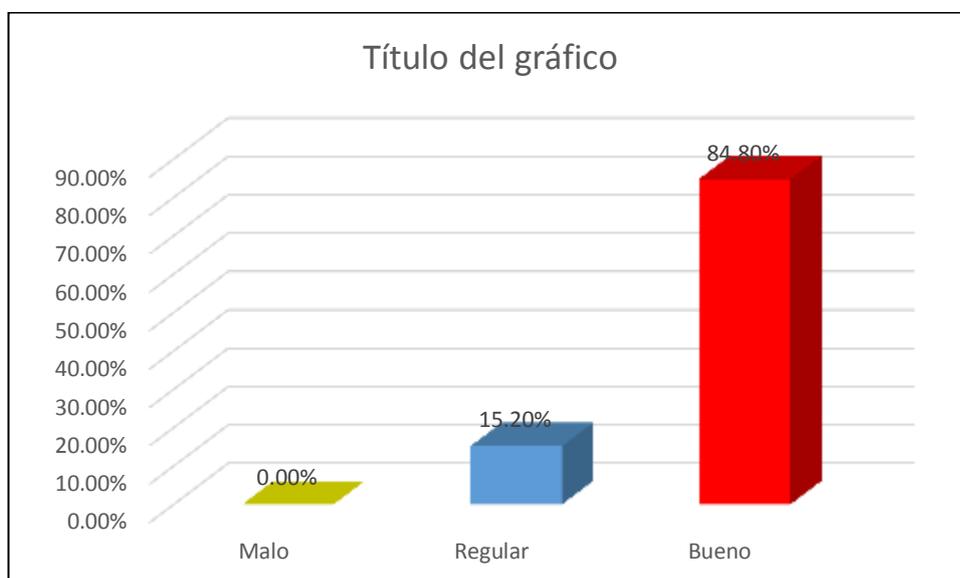
Fuente: Cuadro N° 9.  
Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N°11 se puede observar que: 50 estudiantes equivalente al 15,2 % responden el nivel Regular en la calidad de servicio; 280 estudiantes equivalente al 84,8 % responden el nivel Regular; mientras que ningún estudiante indica el nivel Malo.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que el Grupo Experimental ha recibido una significativa mejora en la calidad de servicio; ubicándose así en el nivel Bueno.

**GRAFICO N° 11**  
**PROMEDIO PORCENTUAL DE LA POST PRUEBA DE LAS**  
**DIMENSIONES DE “CALIDAD DE SERVICIO”**  
**ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 11.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 12**  
**RESULTADOS DE LA POST PRUEBA POR DIMENSIONES**  
**SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**

NIVELES	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE		PROCEO DE EVALUACIÓN		GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>MALO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>REGULAR</b>	<b>60</b>	<b>18,2</b>	<b>80</b>	<b>24,2</b>	<b>50</b>	<b>15,2</b>
<b>BUENO</b>	<b>270</b>	<b>81,8</b>	<b>250</b>	<b>75,8</b>	<b>280</b>	<b>84,8</b>
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuadro N° 9.

Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Teniendo en cuenta los resultados del cuadro N° 12 y el gráfico N° 12 en relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio se observa lo siguiente:

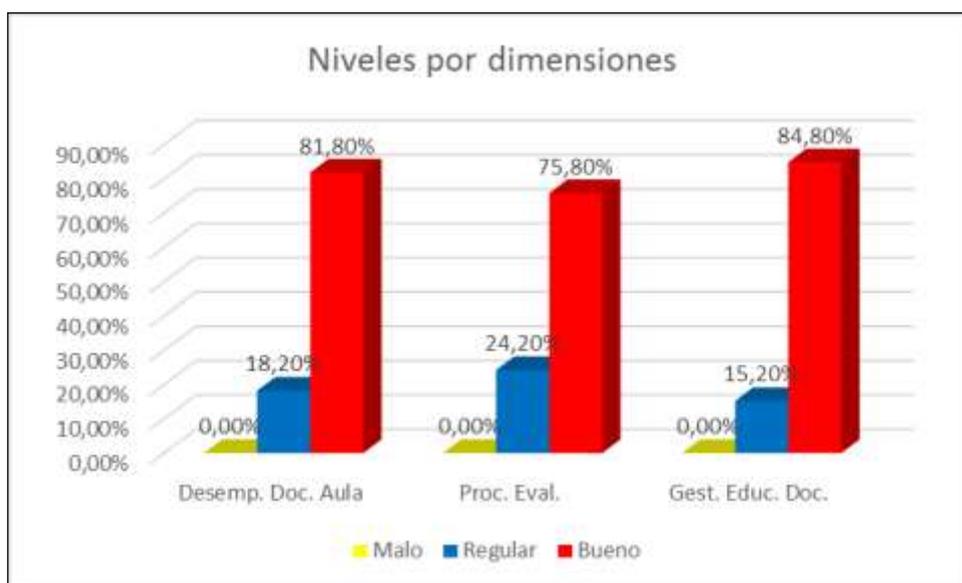
- Con respecto a la dimensión desempeño docente en clase, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo, 60 alumnos equivalente al 18.2% lo ubican en el nivel regular, mientras que 270 alumnos equivalente al 81.8 ubican al docente en el nivel bueno.
- En lo que respecta a la dimensión proceso de evaluación, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo 80 alumnos equivalente al 24.2% lo

ubican en el nivel regular; mientras que 250 alumnos equivalente al 75,8% ubican al docente en el nivel bueno.

- Referente a la dimensión gestión educativa del docente, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo 50 alumnos equivalente al 15,2% lo ubican en el nivel regular, mientras que 280 alumnos equivalente al 84,8% ubican al docente en el nivel bueno.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que en la primera, segunda y tercera dimensión la calidad de servicio es Buena; lo cual nos indica que el Grupo Experimental ha recibido una significativa mejora en la calidad de servicio

**GRAFICO Nº 12**  
**PROMEDIO PORCENTUAL DE LA POST PRUEBA POR**  
**DIMENSIONES SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro Comparativo Nº 12.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 13  
COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE LA PRE Y  
POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO  
ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**

NIVELES	< Li – Ls ]	Pre prueba		Post prueba	
		fi	%	fi	%
Malo	< 0 – 6 ]	10	3.3	0	0.0
Regular	< 7 – 11 ]	320	96.7	50	15.2
Bueno	< 12 – 16 ]	0	0.0	280	84.8
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuadro N° 9.

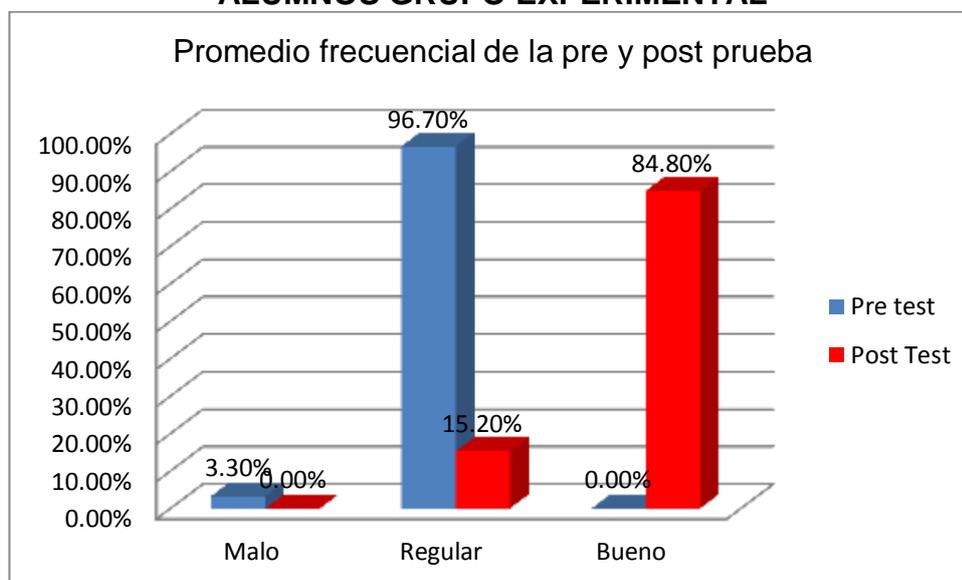
Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N° 13 sobre la comparación entre La pre y post prueba del grupo experimental se puede observar lo siguiente: En la Pre Prueba, 10 alumnos equivalentes al 3,3 % respondieron el nivel Malo; 320 alumnos equivalentes al 96,7 % respondieron en nivel Regular y ningún alumno respondió el nivel Bueno. Mientras que en la Post Prueba, 50 alumnos equivalentes al 15,2 % respondieron el nivel Regular; 280 alumnos equivalentes al 84,8 % respondieron el nivel Bueno y ninguno respondió el nivel Malo.

De acuerdo a los datos descritos en la post prueba, se puede indicar que los estudiantes del grupo experimental evidencian una mejora significativa en la “Calidad de Servicio” en relación a la pre prueba.

**GRÁFICO N° 13  
PROMEDIO PORCENTUAL DE LA PRE Y POST  
PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO  
ALUMNOS GRUPO EXPERIMENTAL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 13.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 14  
RESULTADO GENERAL DE LA PRE PRUEBA SOBRE EL NIVEL  
DE CALIDAD DE SERVICIO  
ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**

<b>NIVELES DE VALORACIÓN</b>	<b>GRUPO CONTROL</b>		
	<b>&lt; Li – Ls ]</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
MALO	< 0 – 16 ]	0	0
REGULAR	< 17 – 31 ]	210	100
BUENO	< 32 – 46 ]	00	00
<b>TOTAL</b>		<b>210</b>	<b>100</b>

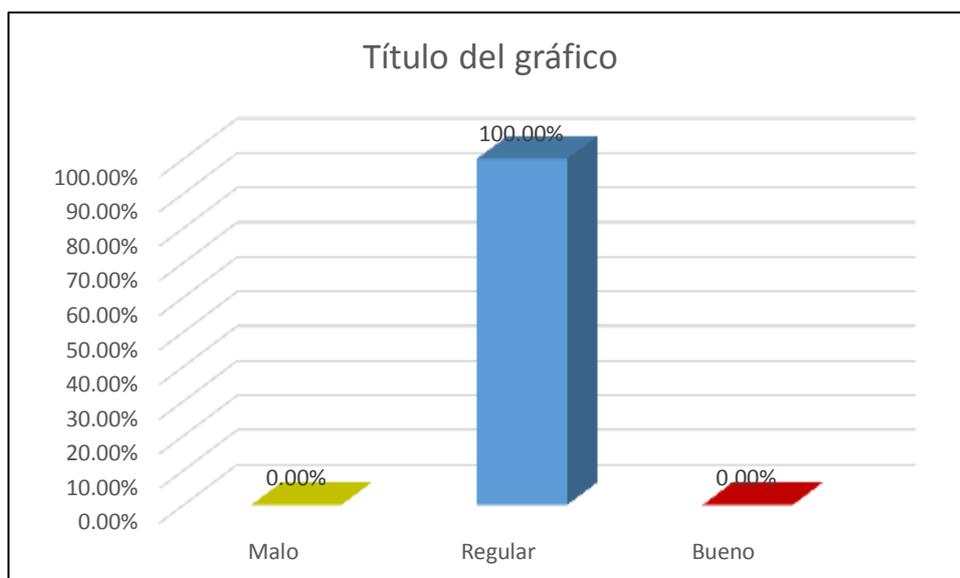
Fuente: Cuadro N° 10.  
Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N°14 se puede observar que: 210 estudiantes equivalente al 100.00 % ubican el nivel Regular mientras que ningún estudiante indica los niveles Malo y Bueno.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que la calidad de servicio que reciben los alumnos es Regular.

**GRAFICO N° 14  
PROMEDIO PORCENTUAL DE LA PRE PRUEBA  
SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO  
ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 14.  
Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 15  
RESULTADO POR DIMENSIONES SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA PRE PRUEBA  
ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**

NIVELES	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE		PROCESO DE EVALUACIÓN		GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>MALO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>	<b>85,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>REGULAR</b>	<b>190</b>	<b>90,5</b>	<b>30</b>	<b>14,3</b>	<b>170</b>	<b>80,9</b>
<b>BUENO</b>	<b>20</b>	<b>9,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>19,1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuadro N° 10.

Autor: Tesista.

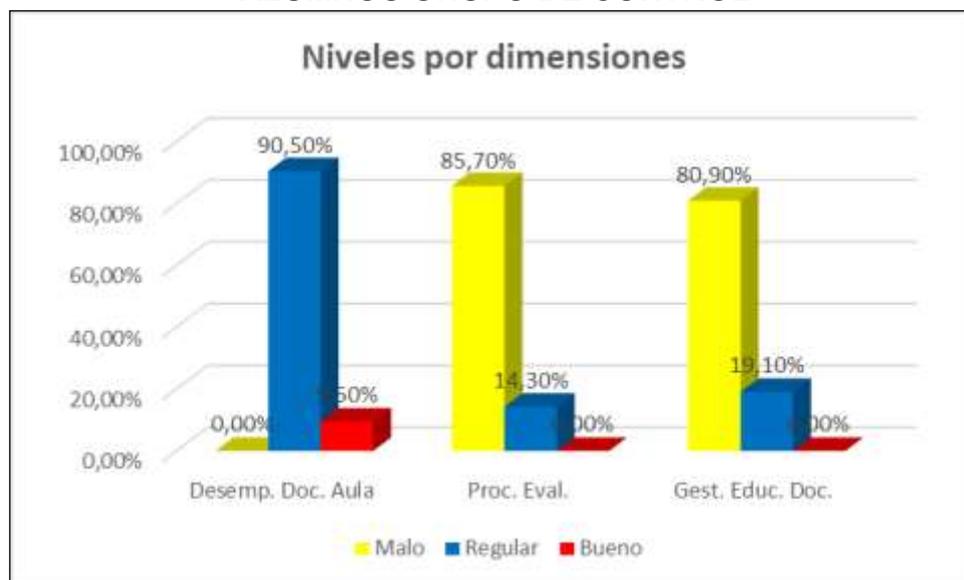
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Teniendo en cuenta los resultados del cuadro N° 15 y el gráfico N° 15 en relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio se observa lo siguiente:

- Con respecto a la dimensión desempeño docente en clase, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo, 190 alumnos equivalente al 90,5% lo ubican en el nivel regular, mientras que 20 alumnos equivalente al 9,5% ubican al docente en el nivel bueno.
- En lo que respecta a la dimensión proceso de evaluación, 180 alumnos equivalente al 85,7% lo ubican en el nivel malo; Asimismo, 30 alumnos equivalente al 14,3% lo ubican en el nivel regular, mientras que ningún docente se ubica en el nivel bueno.
- Referente a la dimensión gestión educativa del docente, ningún docente se ubica en el nivel malo; asimismo que 170 alumnos equivalente al 80,9% lo ubican en el nivel regular, mientras que 40 alumnos equivalentes al 19,1% ubican al docente en el nivel bueno.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que en la primera dimensión la calidad de servicio es Regular; en la segunda dimensión la calidad de servicio que reciben los alumnos es Mala y en la tercera dimensión, la calidad de servicio que reciben los alumnos es Regular.

**GRÁFICO Nº 15**  
**PROMEDIO PORCENTUAL POR DIMENSIONES SOBRE EL**  
**NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA PRE PRUEBA**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro Comparativo Nº 15.  
 Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO Nº 16**  
**RESULTADO GENERAL DE LA POST PRUEBA SOBRE EL NIVEL DE**  
**CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**

NIVELES DE VALORACIÓN	GRUPO CONTROL		
	< Li - Ls ]	fi	%
MALO	< 0 - 16 ]	0	0
REGULAR	< 17 - 31 ]	190	90,5
BUENO	< 32 - 46 ]	20	9,5
<b>TOTAL</b>		<b>210</b>	<b>100</b>

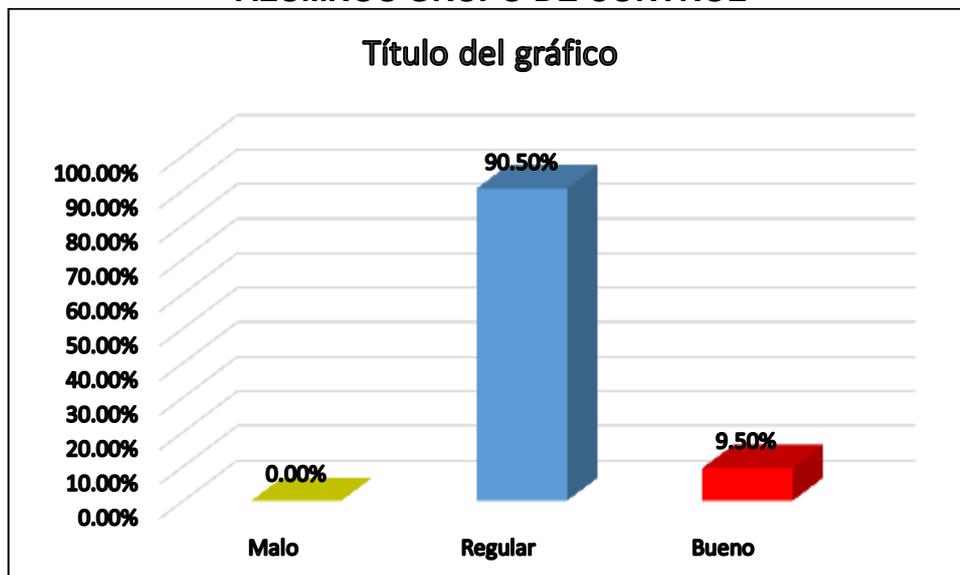
Fuente: Cuadro Nº 10.  
 Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo Nº16 se puede observar que: 190 estudiantes equivalente al 90,5 % responden el nivel Regular en la calidad de servicio; 20 estudiantes equivalente al 9,5 % responden el nivel Regular; mientras que ningún estudiante indica el nivel Malo.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que el Grupo de Control no ha variado significativamente en la calidad de servicio que reciben los alumnos.

**GRÁFICO N° 16**  
**PROMEDIO PORCENTUAL DE LA POST PRUEBA**  
**SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 16.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 17**  
**RESULTADO POR DIMENSIONES SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO**  
**DE LA POST PRUEBA DEL GRUPO DE CONTROL**

NIVELES	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE		PROCESO DE EVALUACIÓN		GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE	
	fi	%	fi	%	fi	%
<b>MALO</b>	0	0	140	66,7	0	0
<b>REGULAR</b>	160	76,2	70	33,3	150	71,4
<b>BUENO</b>	50	23,8	0	0	60	28,6
<b>Total</b>	210	100	210	100	210	100

Fuente: Cuadro N° 10.

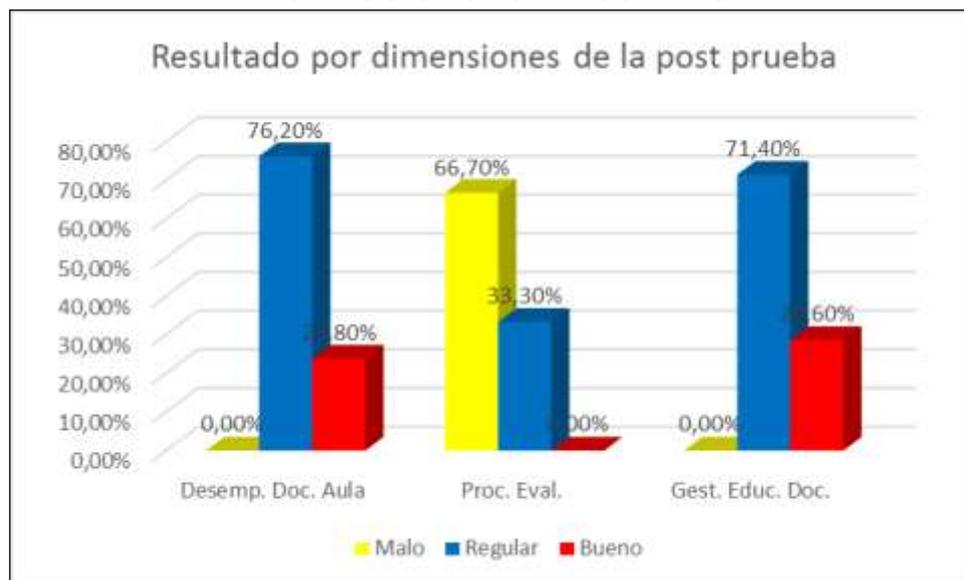
Autor: Tesista.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N° 17 se puede observar que en la dimensión "Desempeño del Docente en Clase", 160 estudiantes equivalentes al 76,2 % responden el nivel Regular y 50 alumnos equivalentes al 23,8 % responden el nivel Bueno; mientras que el nivel Malo no respondió ningún alumno. En la dimensión "Proceso de Evaluación", 140 estudiantes equivalentes al 66,7 % responden el nivel Malo; 70 alumnos equivalentes al 33,3 % indica el nivel Regular y ningún alumno indica en nivel Bueno. En la dimensión "Desempeño del Docente en la Institución Educativa", 150 alumnos equivalentes al 71,4 % responden el nivel Regular; 60 alumnos equivalentes al 28,6 % responden el nivel Bueno y ningún alumno responde en nivel Malo.

De acuerdo con los datos descritos se puede indicar que el Grupo de Control no ha recibido una significativa mejora en la calidad de servicio en las tres dimensiones; ubicándolos así en el nivel Regular.

**GRÁFICO 17**  
**PROMEDIO PORCENTUAL POR DIMENSIONES SOBRE EL**  
**NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA POST PRUEBA**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 17.

Autor: Tesista.

**CUADRO COMPARATIVO N° 18**  
**COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE LA PRE Y**  
**POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**

NIVELES		Pre prueba		Post prueba	
		fi	%	fi	%
Malo	< 0 – 6 ]	0	0	0	0
Regular	< 7 – 11 ]	210	100	190	90,5
Bueno	< 12 – 16 ]	0	0	20	9,5
<b>Total</b>		<b>210</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuadro N° 10.

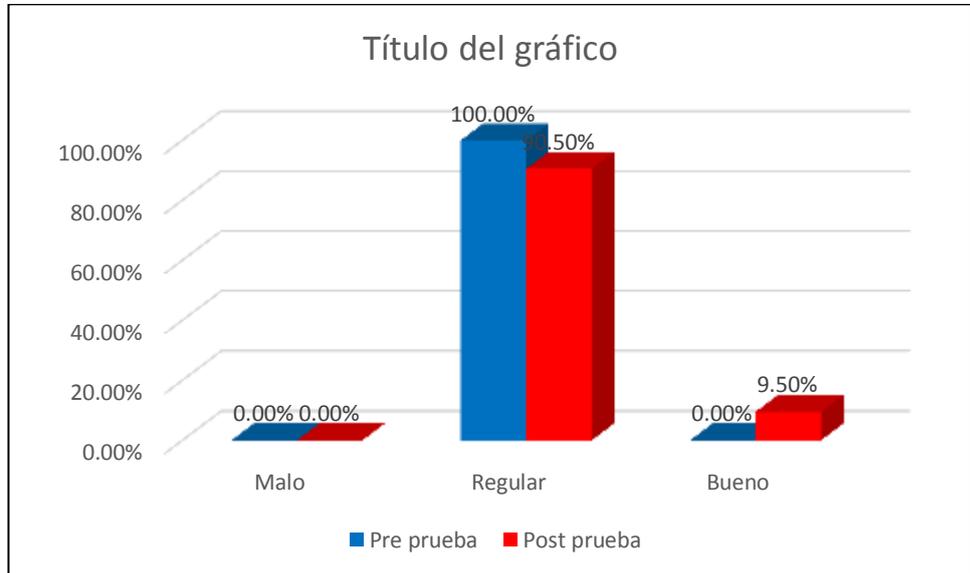
Autor: Tesista.

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el presente cuadro comparativo N° 18 sobre la comparación entre La pre y post prueba del grupo de control se puede observar lo siguiente: En la Pre Prueba, 210 alumnos equivalentes al 100 % respondieron en nivel Regular. Mientras que en la Post Prueba, 190 alumnos equivalentes al 90,5 % respondieron el nivel Regular; 20 alumnos equivalentes al 9,5 % respondieron el nivel Bueno y ninguno respondió el nivel Malo.

De acuerdo a los datos descritos en la post prueba, se puede indicar que los estudiantes del grupo de control evidencian una mejora poco significativa en la “Calidad de Servicio” en relación a la pre prueba.

**GRÁFICO 18**  
**PROMEDIO PORCENTUAL DE LA COMPARACIÓN DE**  
**RESULTADOS DE LA PRE Y POST PRUEBA SOBRE**  
**CALIDAD DE SERVICIO**  
**ALUMNOS GRUPO DE CONTROL**



Fuente: Cuadro Comparativo N° 18.

Autor: Tesista.

**CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**  
**CUADRO N° 19**  
**CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 DE MUESTRAS**  
**RELACIONADAS DEL GRUPO EXPERIMENTAL EN LA DIMENSIÓN**  
**DESEMPEÑO DOCENTE EN EL AULA**

	Diferencias relacionadas					t	Valor tabular Al 5%	gl
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Pre test y post test	4.18182	2.35126	.40930	3.34810	5.01554	10.217	1.653	328

Fuente: Tablas N° 9 y Tabla N° 11.  
 Autor: Tesista.

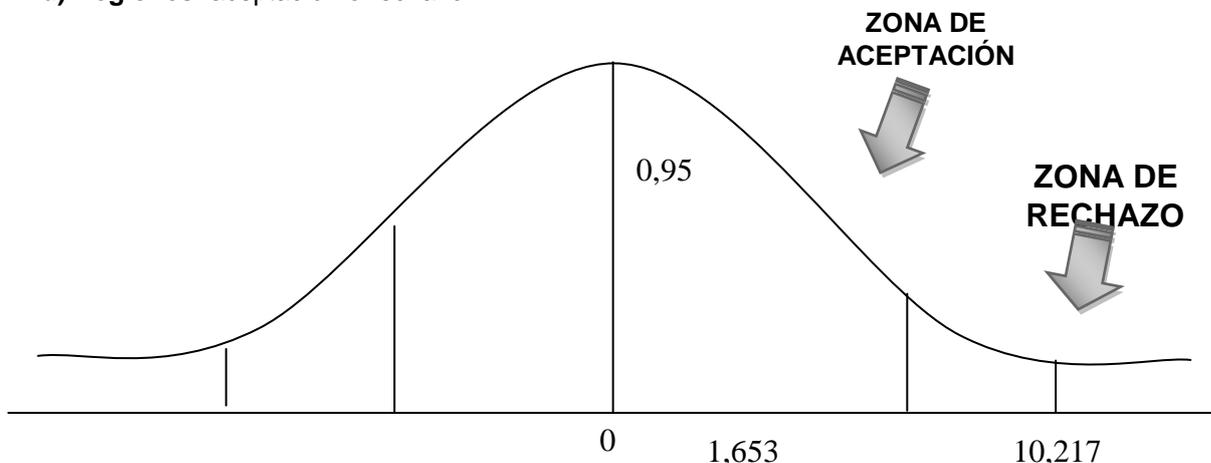
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el cuadro N° 19 se presenta la prueba de hipótesis de muestras relacionadas entre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental para probar la hipótesis específica 1, donde la prueba T de Student o "t" calculada ( $t_c=10.217$ ) es mayor que la "t" tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos permiten aceptar la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ), y rechazar su hipótesis nula ( $H_0$ ), con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

**GRÁFICO N° 19**

**Prueba de hipótesis para comparar promedios de muestras relacionadas del grupo experimental (pre test y post test)**

- $H_0: u_1 = u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es igual al promedio del post test.  
 $H_a: u_1 \neq u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es diferente al promedio del post test.  
 b)  $\alpha = 0.05$   
 c)  $t = 10.217$   
 d) **Regiones:** aceptación o rechazo.



e) **Definición Si V Exp.  $\in$  RR  $\Rightarrow$  Rechazar  $H_0$**

Si valor experimental pertenece a la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula; es decir se acepta la alterna, ambos promedios son diferentes, el promedio del grupo experimental está por encima del grupo control.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

**CUADRO N° 20**  
**CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 DE MUESTRAS**  
**RELACIONADAS DEL GRUPO EXPERIMENTAL EN LA DIMENSIÓN**  
**PROCESO DE EVALUACIÓN**

	Diferencias relacionadas					t	Valor tabular Al 5%	gl
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Pre test y post test	6.78788	1.51570	26385	6.25043	7.32532	25.726	1.653	328

Fuente: Tablas N° 9 y Tabla N° 11.  
 Autor: Tesista.

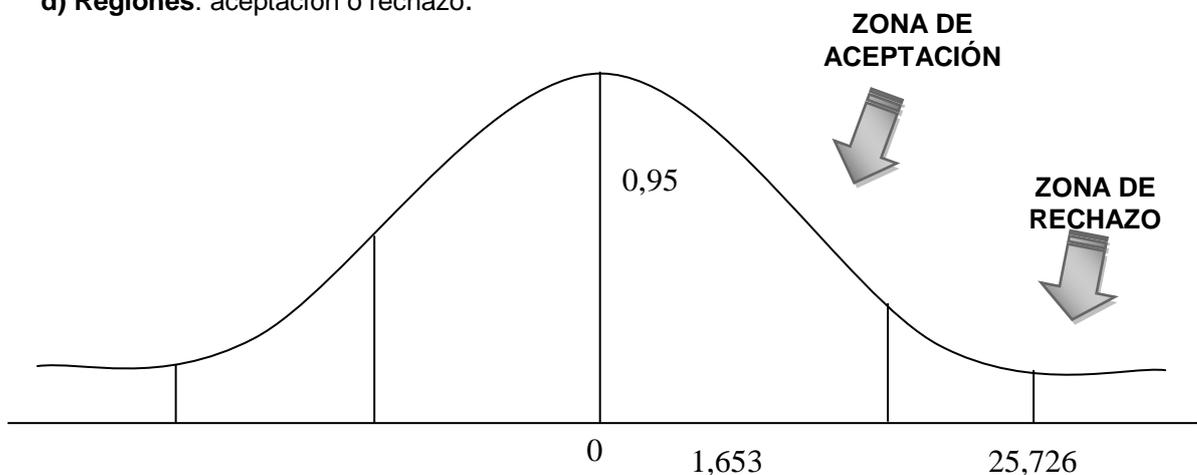
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N° 20 se presenta la prueba de hipótesis de muestras relacionadas entre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental para probar la hipótesis específica 1, donde la prueba T de Student o "t" calculada ( $t_c=25.726$ ) es mayor que la "t" tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos permiten aceptar la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ), y rechazar su hipótesis nula ( $H_0$ ), con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

### GRÁFICO N° 20

#### Prueba de hipótesis para comparar promedios de muestras relacionadas del grupo experimental (pre test y post test)

- $H_0: u_1 = u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es igual al promedio del post test.  
 $H_a: u_1 \neq u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es diferente al promedio del post test.  
 b)  $\alpha = 0.05$   
 c)  $t = 25.726$   
 d) **Regiones:** aceptación o rechazo.



e) **Definición Si V Exp.  $\in$  RR  $\Rightarrow$  Rechazar  $H_0$**

Si valor experimental pertenece a la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula; es decir se acepta la alterna, ambos promedios son diferentes, el promedio del grupo experimental está por encima del grupo control.

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

**CUADRO N° 21**  
**CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 DE MUESTRAS**  
**RELACIONADAS DEL GRUPO EXPERIMENTAL EN LA DIMENSIÓN**  
**GESTIÓN DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

	Diferencias relacionadas					t	Valor tabular Al 5%	gl
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Pre test y post test	7.75758	2.54988	.44388	6.85343	8.66172	17.477	1.653	320

Fuente: Tablas N° 9 y Tabla N° 11.

Autor: Tesista.

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el cuadro N° 21 se presenta la prueba de hipótesis de muestras relacionadas entre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental para probar la hipótesis específica 1, donde la prueba T de Student o "t" calculada ( $t_c=17.477$ ) es mayor que la "t" tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos permiten aceptar la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ), y rechazar su hipótesis nula ( $H_0$ ), con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

#### **GRÁFICO N° 21**

##### **Prueba de hipótesis para comparar promedios de muestras relacionadas del grupo experimental (pre test y post test)**

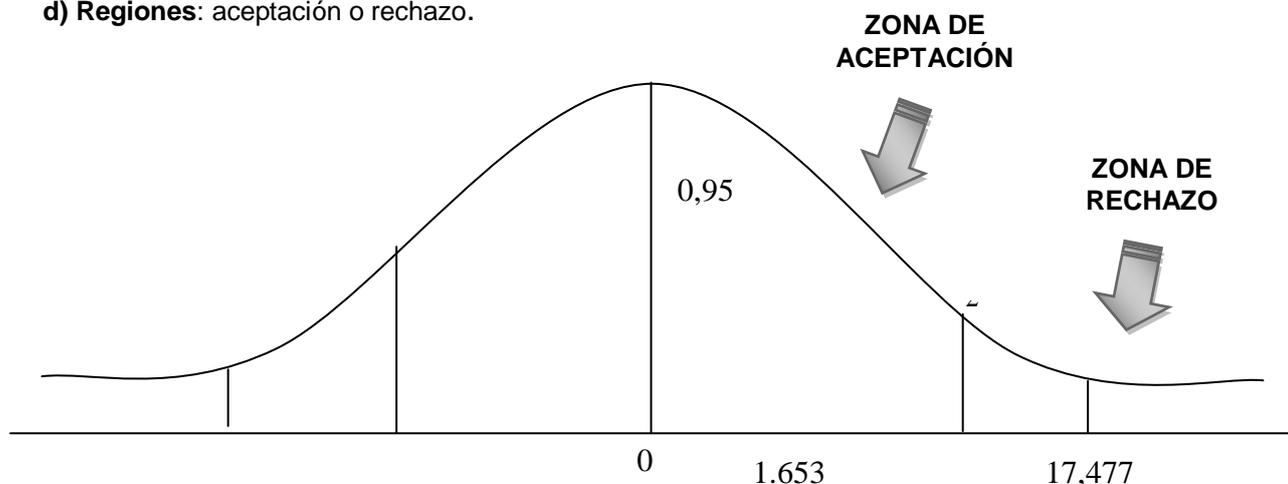
$H_0: \mu_1 = \mu_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es igual al promedio del post test.

$H_a: \mu_1 \neq \mu_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es diferente al promedio del post test.

b)  $\alpha = 0.05$

c)  $t = 17.477$

d) **Regiones:** aceptación o rechazo.



e) **Definición Si V Exp.  $\in$  RR  $\Rightarrow$  Rechazar  $H_0$**

Si valor experimental pertenece a la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula; es decir se acepta la alterna, ambos promedios son diferentes, el promedio del grupo experimental está por encima del grupo control.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

**CUADRO COMPARATIVO N° 22  
CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTEIS GENERAL PARA COMPARAR  
PROMEDIOS DE MUESTRAS RELACIONADAS DEL GRUPO  
EXPERIMENTAL (PRE Y POST PRUEBA)**

	Diferencias relacionadas				t	Valor tabular Al 5%	gl	
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior				Superior
Pre prueba	40.1818	4.73982	0.82510	16.82521	20.81115	19.233	1.653	320
Post prueba	21.3636	2.40855						

Fuente: Tablas N° 9 y Tabla N° 11.  
Autor: Tesista.

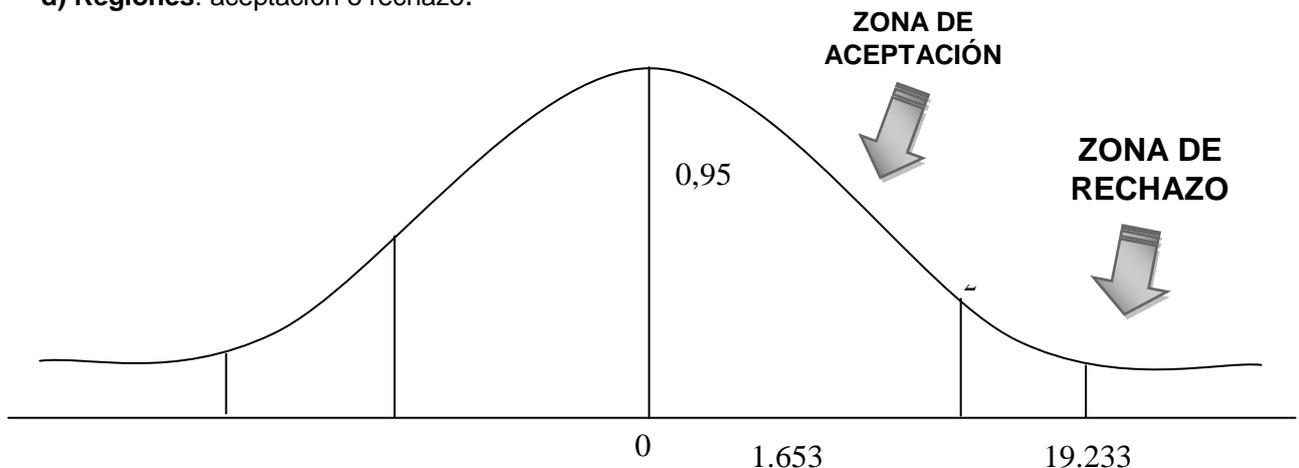
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En el cuadro N° 22 se presenta la prueba de hipótesis de muestras relacionadas entre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental, donde la prueba T de Student o "t" calculada ( $t_c=19.233$ ) es mayor que la "t" tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

**GRÁFICO N° 22**

**Prueba de hipótesis para comparar promedios de muestras relacionadas del grupo experimental (pre test y post test)**

- $H_0: u_1 = u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es igual al promedio del post test.  
 $H_a: u_1 \neq u_2 \rightarrow$  El promedio del pre test es diferente al promedio del post test.  
 b)  $\alpha = 0.05$   
 c)  $t = 19.233$   
 d) **Regiones:** aceptación o rechazo.



e) **Definición Si V Exp.  $\in$  RR  $\Rightarrow$  Rechazar  $H_0$**

Si valor experimental pertenece a la región de rechazo se rechaza la hipótesis nula; es decir se acepta la alterna, ambos promedios son diferentes, el promedio del grupo experimental está por encima del grupo control.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo realizaremos la confrontación de los resultados obtenidos durante la materialización del presente trabajo de investigación, con la formulación del problema, las bases teóricas y con la hipótesis del mencionado trabajo de investigación; para así conocer la influencia del desarrollo del Capital Humano en el mejoramiento de la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

#### **5.1. CON EL PROBLEMA PLANTEADO**

Frente al problema general planteado:

¿De qué manera influye el desarrollo del Capital Humano en la calidad de servicio en la Institución Educativa “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?; se puede indicar que el la pre prueba de alumnos del grupo experimental, el promedio fue de 21.3636 (Cuadro N° 9 – Anexo 2), mientras que en la post prueba, el promedio fue de 40.1818 (Cuadro N° 10 – Anexo 3), lo cual indica que luego de la aplicación del programa experimental consistente en actividades de aprendizaje relacionados con la programación curricular, proceso de evaluación y gestión educativa, hubo una mejora significativa, concluyéndose que sí existe una influencia valiosa del desarrollo del Capital Humano en la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

## 5.2. CON EL SISTEMA TEÓRICO

Por otra parte los resultados obtenidos en la pre prueba, aplicada a los alumnos del grupo experimental, indican que la calidad de servicio se encuentra en el nivel regular (96,7%), tal como se puede apreciar en el cuadro comparativo N° 9. Esto quiere decir que, el Capital Humano no estuvo utilizado adecuadamente por falta de un desarrollo eficiente.

Estos datos son respaldados por BEDOYA SÁNCHEZ, Enrique Oswaldo (2003) quien en su tesis “La nueva concepción sobre recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño”, en una de sus conclusiones más relevantes sostiene: “La gestión de evaluación de desempeño del recurso humano de una empresa competitiva, se debe medir por los resultados y su aplicación efectiva con beneficios recíprocos, y puede servir para el alcance de los siguiente propósitos”: a) Diseñar programas de capacitación y desarrollo y evaluar sus resultados; b) Retroalimentar al personal señalándoles sus logros y deficiencias.

También es respaldado por HUGO LEZAMA COCA (Año V N° 17. 7,8) quien al respecto dice: “¿Y en qué consiste el desarrollo humano? Siguiendo a los mismos organismos o, mejor dicho, a sus funcionarios, tal desarrollo supone la constitución de un hombre dotado de una calidad humana superior a la presente. Y ¿Cómo se logra? Proporcionándole una ampliación y un mejoramiento en sus niveles educativos, .....”

Sin embargo, los resultados obtenidos en la post prueba a los alumnos del grupo experimental indican que la calidad de servicio se encuentra en el nivel bueno (84,8%), tal como se puede apreciar en el cuadro comparativo N° 11; reflejando así, la importancia que tuvo la aplicación del programa

experimental reflejando significativamente en la calidad de servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

La importancia de la aplicación del programa experimental es respaldada por **Idalberto Chiavento (2002)** quien sostiene que: “En la actualidad el entrenamiento se considera un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, puedan contribuir a mejorar los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas. Así el entrenamiento es una fuente de utilidad que permite a las personas contribuir efectivamente a los resultados del negocio. En estos términos, el entrenamiento es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. El entrenamiento enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable del capital intelectual de éstas.

Del mismo modo, es respaldado por **Giménez (2005)** quien plantea que el Capital Humano puede tener un origen innato y/o adquirido,..... De manera que el Capital Humano adquirido se irá construyendo a lo largo de la vida de los sujetos, a través de una educación formal, de la educación informal, y de la experiencia acumulada.

También estos datos son respaldados por **PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1985)** quienes sostienen que la calidad de servicio tiene cinco dimensiones:

1. **Tangibilidad:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Fiabilidad:** Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

3. **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.
4. **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.
5. **Empatía:** Atención individualizada que el proveedor de servicios ofrece al cliente.

Con la aplicación del programa experimental a los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”, la calidad de servicio brindada mejoró, toda vez que, dichos docentes tuvieron una actitud positiva en el desempeño de sus funciones, actuando en relación con las dimensiones de calidad de servicio.

### 5.3. CON LAS HIPÓTESIS.

En la prueba de hipótesis del cuadro N° 22 los resultados indican en la prueba de muestras relacionadas entre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental, donde la prueba T de Student o “t” calculada ( $t_c=19.233$ ) es mayor que la “t” tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

Finalmente podemos afirmar que la aplicación del programa experimental sobre el desarrollo del Capital Humano, es efectivo para mejorar la calidad de servicio educativo, lo cual debe ser considerada como prioridad en las instituciones educativas de la Región a fin de lograr la eficiencia en el servicio educativo.

## CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos, analizados e interpretados podemos concluir en lo siguiente.

1. El Desarrollo del Capital Humano en los docentes del grupo experimental de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”, influye significativamente en la calidad de servicio; en comparación con el desarrollo del Capital Humano de los docentes del grupo de control, tal como se evidencian en el cuadro comparativo N° 13 aplicado al grupo experimental en la pre y post prueba donde se puede advertir un incremento significativo en relación con el grupo de control que se advirtió una mejora poco significativa como podemos advertir en el cuadro comparativo N° 18.
2. El Desarrollo del Capital Humano en los docentes del grupo experimental de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera”, permitió elevar los niveles de: desempeño docente en el aula, el proceso de evaluación y la gestión educativa del docente tal como se puede evidenciar en aplicación de la pre prueba y post prueba (cuadros comparativos Nos: 10 y 12) aplicados al grupo experimental.
3. Con respecto a la contrastación o prueba de hipótesis de muestras relacionadas (Pre y post prueba del grupo experimental) la  $t$  de Student o  $t$  calculada ( $t_c = 19.233$ ) es mayor a la  $t$  tabulada o crítica ( $t_T=1.653$ ). Estos datos estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) con nivel de significancia 5% y nivel de confianza de 95%.

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los directivos responsables de las instituciones educativas privadas diseñar programas de capacitación de desarrollo del capital humano que permita potencializar y fortalecer las capacidades básicas y fundamentales de los docentes a fin de optimizar el servicio de calidad.
2. Se sugiere a los docentes, mantenerse siempre a la vanguardia de los conocimientos en los aspectos metodológicos y pedagógicos y estar dispuestos al cambio a fin de elevar su nivel de desempeño en el desempeño en el aula, en el proceso de evaluación y en su gestión institucional.
3. Se recomienda al Director y a los Especialistas de la Unidad de Gestión Educativa Local, propiciar la aplicación de programas de capacitación para el desarrollo del Capital Humano, porque permiten elevar la calidad de servicio y de esta manera mejor el nivel educativo en nuestra región.

**BIBLIOGRAFÍA**

- ANDER EGG, Ezequiel. (1980). Técnicas de Investigación Social. Editorial El Cid. Argentina.
- AUSUBEL, David. (1978). Psicología Educativa: una visión cognitiva. Editorial Trillas. México.
- BALDOTANO AZABACHE, Víctor. (1999). Educación hacia el siglo XXI. Editorial San Marcos. Lima – Perú.
- BARRIENTOS GUTIÉRREZ, Pedro. (2006). La Investigación Científica, Enfoques Metodológicos. Lima – Perú.
- BERENSON L. Mark y LEVINE M. David. (2000). Estadística Básica en Administración. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericano. S. A. México.
- BRUNNER, Jerome Seymour. (1974). Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva. Alianza Editorial. Madrid.
- CABALLERO ROMERO, Alejandro. (2000). Metodología de la Investigación Científica. Lima – Perú.
- CABALLERO ROMERO, Alejandro. (2008). Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado. Edita: Instituto Metodológico ALEN CARO. Lima – Perú.
- CAMPOS ARENAS, Agustín. (2000). Manual para la Estructuración de la Tesis Universitaria. Primera Edición. Lima – Perú.
- CERVANTES PALACIOS, Rosa. (2000). Teoría de la Educación. Primera edición. Lima – Perú.
- CHIAVENATO, Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. Segunda edición – México.
- COTRINA PARRA , Pascual. (20049. Estrategias para la Calidad Educativa. Segunda edición. Lima – Perú.
- DINEBA – MED. (2006). Diseño Curricular Básico Nacional de Educación Básica Alternativa.
- DINEBA - MED. (2006). Módulo de docentes de la Educación Básica Alternativa.
- DOLORS, J. y COLS, C. (1998). La Educación encierra un Tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión internacional sobre educación para el siglo XXI. Editorial Santillana. Ediciones UNESCO.

- ECO, Humberto. (1985). ¿Cómo se hace una Tesis?. Editorial Gedisa. Barcelona.
- FLORES OCHOA, Rafael. (2005). Pedagogía del Conocimiento. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- FLORES ROSAS, Rubén. (2007). Seminario de Investigación. Primera edición. La Cantuta. Chosica.
- GARCÍA ORÉ, Celestino. (2002). Métodos Estadísticos en la Evaluación 2002. Educacional. CONCYTEC. Lima – Perú-
- GIMENO SACRISTÁN, J. y PÉREZ GÓMEZ, A. (20069). Didáctica para el logro de aprendizajes autónomos. Primera Edición. Editorial Morata. S. L. Madrid.
- GUHUHOODE, Williams y HATT, Paúl. (1970). Métodos Investigación Social. Editorial Trillas. México.
- HERNÁNDEZ SAMOPIERE, Roberto y otros. (1999). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial McGRAW-HILL. México.
- KERLINGER, L. (1994), Investigación del Comportamiento. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México.
- LEÓN, Orfelio y MONTERO, Ignacio. (1994). Diseños de Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2003). Ley General de Educación N° 28044.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2004). Reglamento de Educación Básica Alternativa N° 015-2004-ED.
- PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY (1985) El Modelo Sevqual.
- PARDINAS, Felipe. (1978). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial Siglo XXI. México.
- PIAGET, Jean. (1973). Psicología y Pedagogía. Editorial Ariel. Barcelona.
- REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNMSM. (2000 – Año V, N° 17) Lima – Perú. Nuestro Capital Humano.
- RODRIGUEZ ROJO, Martín y otros. (2002). Didáctica General. Biblioteca Nueva Universitaria.
- SÁNCHEZ CARLESSI, H. y otros. (1986). Métodos y Diseños en la Investigación Científica. Talleres de Repro-offeset. Lima.
- SIERRA BRAVO, Restituto. (1976). Técnicas de Investigación Social. Editorial Paraninfo. Madrid. España.
- SIERRA BRAVO, Restituto. (1986). Tesis Doctoral Trabajos de Investigación Científica. Editorial Paraninfo. Madrid. España.

ROJAS SORIANO, Raúl. (1981). Guía para realizar Investigaciones Sociales. Editorial UNAM. México.

VALDERRAMA MENDOZA, Santiago. (2006). Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica. Segunda reimpresión. Lima - Perú

VIGOTSKY SEMINIVICH, Lev. (1978). La mente en la sociedad. Primera edición. México.

ZORRILAS Y TORRES, M. (1995). Guía para Elaborar la Tesis. Editorial Interamericana. México

ZULUAGA, Olga y ECHEVARRÍA, Amelia. (1986). Historia epistemológica o historia del saber pedagógico. Segunda edición. Bogotá.

#### PÁGINAS DE INTERNET:

<http://www.monografias.com/trabajos14/modelos-pedag/modelos-pedag.shtml>

<http://www.proyectos-cas.org/sim/P.html>.

[webmaster@educationindex.com](mailto:webmaster@educationindex.com)

[eudorob@hotmail.com](mailto:eudorob@hotmail.com).

[portal.educar.org/ambientesdeaprendizajeenlinea](http://portal.educar.org/ambientesdeaprendizajeenlinea)

[bmalik@edu.uned.es](mailto:bmalik@edu.uned.es).

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “SAN VICENTE DE LA BARQUERA” HUÁNUCO 2014.

TESISTA: HUAMANÍ VARGAS, Félix René.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b> ¿De qué manera influye el desarrollo del capital humano en la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> 1 ¿Cuál es el nivel de desempeño docente en el aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre y post prueba?</p> <p>2 ¿En qué nivel se encuentra el</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar el nivel de influencia del desarrollo del Capital humano en la calidad de servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> 1. Diagnosticar el desempeño docente en el aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.</p>	<p><b>GENERAL:</b> El desarrollo del Capital Humano influye en el mejoramiento de la calidad de servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.</p> <p><b>ESPECÍFICAS:</b> 1. Existe diferencias en el nivel de desempeño de los docentes en el aula de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre y post prueba.</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b> Desarrollo del Capital Humano</p>	<p><b>PROGRAMACIÓN CURRICULAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento y aplicación del D. C. N.</li> <li>-Diversificación Curricular</li> <li>- PCIE.</li> <li>-Programación Curricular.</li> <li>- Programación Anual.</li> <li>-Unidades Didácticas.</li> <li>- Sesión de Aprendizaje.</li> <li>- Evaluación.</li> </ul>
				<p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estrategias y técnicas de evaluación.</li> <li>- Evaluación sumativa y normativa.</li> <li>- Autoevaluación,</li> <li>- Coevaluación,</li> <li>- Heteroevaluación</li> <li>- Sistema de información.</li> </ul>
				<p><b>GESTIÓN EDUCATIVA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación horizontal.</li> <li>- Grado de satisfacción de los clientes.</li> <li>- Apoyo y orientación a los alumnos.</li> <li>- Formación en valores.</li> </ul>
				<p><b>DESARROLLO DEL CAPITAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitación permanente.</li> </ul>

<p>proceso de evaluación desarrollado por los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre prueba y post prueba?</p> <p>3 ¿Cuál es el nivel de gestión educativa de los docentes de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre y post prueba?</p>	<p>2. Diagnosticar el proceso de evaluación de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.</p> <p>3. Diagnosticar la gestión educativa del docente de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.</p>	<p>2. Existe diferencias en el nivel del proceso de evaluación de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre y post prueba.</p> <p>3. Existe diferencias en el nivel de la gestión educativa del docente de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco, en la pre y post prueba.</p>	<p>DEPENDIENTE: Calidad de Servicio.</p>	<p><b>HUMANO</b></p> <p><b>DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE</b></p> <p><b>PROCESO DE EVALUACIÓN</b></p> <p><b>GESTIÓN DOCENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio del área.</li> <li>- Puntualidad.</li> <li>- Respeto.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Tolerancia.</li> <li>- Interés.</li> <li>- Sesión de aprendizaje.</li> </ul> <p>- Evaluación permanente: Normativa y Sumativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas y estrategias de evaluación.</li> <li>- Autoevaluación.</li> <li>- Coevaluación.</li> <li>- Heteroevaluación.</li> <li>- Dimensiones de evaluación.</li> <li>- Relaciones Humanas.</li> <li>- Diálogo.</li> <li>- Bienestar de alumnos y alumnas.</li> <li>- Comunicación oportuna de avances.</li> <li>- Compromiso con alumnos e Institución Educativa.</li> </ul>
---	---	---	--	---	---

**ANEXO Nº 2  
CUADRO Nº 9**

**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
1	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M	
2	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	17	R
3	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
4	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
5	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R	
6	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R	
7	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R	
8	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
9	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
10	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R	
11	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R	
12	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R	
13	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
14	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R	
15	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R	
16	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
17	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
18	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
19	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
20	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R	
21	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R	
22	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R	
23	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
24	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R	
25	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R	
26	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R	
27	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
28	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R	
29	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R	
30	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
31	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R	
32	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	1	0	0	7	R	19	R	
33	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	2	2	2	0	10	R	21	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
34	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
35	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	17	R
36	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
37	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
38	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R	
39	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R	
40	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	2	7	R	19	R	
41	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
42	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
43	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R	
44	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R	
45	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R	
46	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
47	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R	
48	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R	
49	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
50	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
51	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
52	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
53	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R	
54	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R	
55	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R	
56	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
57	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R	
58	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R	
59	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R	
60	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R	
61	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R	
62	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R	
63	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
64	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R	
65	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R	
66	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	2	2	2	0	10	R	21	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**UADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
67	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M	
68	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	17	R
69	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
70	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
71	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R	
72	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R	
73	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R	
74	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
75	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
76	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R	
77	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R		
78	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R	
79	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
80	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R	
81	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R	
82	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
83	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
84	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
85	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
86	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R	
87	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R	
88	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R	
89	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
90	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R	
91	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R	
92	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R	
93	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
94	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R	
95	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R	
96	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
97	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R	
98	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R	
99	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	2	2	2	0	10	R	21	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
100	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M	
101	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	17	R
102	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
103	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
104	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R	
105	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R	
106	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R	
107	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
108	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
109	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R	
110	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R	
111	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R	
112	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
113	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R	
114	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R	
115	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
116	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
117	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
118	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
119	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R	
120	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R	
121	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R	
122	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
123	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R	
124	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R	
125	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R	
126	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
127	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R	
128	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R	
129	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
130	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R	
131	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	1	0	7	R	19	R		
132	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	2	2	2	0	10	R	21	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DEL PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23
133	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
134	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	17	R
135	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
136	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
137	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R
138	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R
139	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R
140	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
141	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R
142	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R
143	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R
144	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R
145	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
146	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R
147	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R
148	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R
149	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R
150	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
151	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
152	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R
153	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R
154	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R
155	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R
156	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R
157	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R
158	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R
159	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
160	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R
161	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R
162	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
163	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R
164	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R
165	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23
166	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
167	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	17	R
168	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
169	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
170	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R
171	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R
172	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R
173	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
174	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R
175	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R
176	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R
177	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R
178	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
179	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R
180	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R
181	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R
182	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R
183	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
184	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
185	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R
186	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R
187	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	2	1	1	1	9	R	23	R
188	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R
189	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R
190	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R
191	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R
192	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
193	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R
194	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R
195	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
196	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R
197	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R
198	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DEL PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23
199	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
200	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	17	R
201	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
202	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
203	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R
204	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R
205	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R
206	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
207	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R
208	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R
209	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R
210	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R
211	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
212	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R
213	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R
214	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R
215	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R
216	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
217	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
218	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R
219	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R
220	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R
221	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R
222	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R
223	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R
224	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R
225	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
226	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R
227	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R
227	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
229	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R
230	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R
231	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23
232	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
233	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	17	R
234	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
235	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
236	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R
237	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R
238	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R
239	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
240	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R
241	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R
242	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R
243	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R
244	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
245	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R
246	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R
247	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R
248	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R
249	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
250	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
251	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R
252	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R
253	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R
254	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R
255	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R
256	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R
257	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R
258	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
259	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R
260	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R
261	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
272	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R
263	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R
264	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23
265	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
266	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	17	R
267	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
268	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
269	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R
270	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R
271	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R
272	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
273	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R
274	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R
275	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R
276	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R
277	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
278	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R
279	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R
280	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R
281	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R
282	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R
283	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
284	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R
285	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R
286	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R
287	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R
288	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R
289	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R
290	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R
291	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R
292	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R
293	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R
294	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R
295	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R
296	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R
297	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**CUADRO Nº 9**  
**RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO EXPERIMENTAL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23					
297	0	1	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	0	0	0	1	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	R	16	M
299	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	17	R
300	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
301	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
302	3	1	1	1	0	1	1	2	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	23	R	
303	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	2	1	1	2	1	1	0	2	11	R	23	R	
304	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	1	1	1	0	1	2	1	0	7	R	19	R	
305	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
306	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
307	1	0	2	1	2	3	1	1	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	2	1	1	0	1	1	10	R	25	R	
308	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	M	20	R	
309	0	0	2	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	20	R	
310	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
311	2	0	1	1	1	0	1	1	7	R	0	1	0	1	0	0	2	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	18	R	
312	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	24	R	
313	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
314	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
315	0	0	1	1	3	1	3	1	10	R	1	1	0	1	0	0	3	M	0	1	2	1	1	1	1	1	1	9	R	22	R	
316	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
317	2	0	0	2	1	1	1	1	8	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	0	1	1	0	1	2	7	R	19	R	
318	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	2	0	0	2	2	1	2	0	9	R	24	R	
319	2	0	2	1	2	2	1	0	10	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	0	2	1	0	1	1	1	1	9	R	23	R	
320	0	0	2	1	1	2	2	3	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	2	1	0	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
321	2	0	2	2	1	0	3	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	2	1	2	3	2	0	12	R	27	R	
322	0	1	1	0	2	1	1	1	7	R	0	1	0	2	0	0	3	M	2	1	1	1	1	1	0	1	1	9	R	19	R	
323	1	0	3	0	2	1	3	0	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	1	1	1	1	0	2	1	1	8	R	22	R	
324	0	1	1	3	2	1	2	1	11	R	3	1	0	1	0	0	5	R	1	0	1	1	2	2	0	2	0	9	R	24	R	
325	1	0	1	2	2	1	2	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	21	R	
326	2	1	2	2	1	1	1	0	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	1	1	1	0	1	0	9	R	21	R	
327	1	0	2	1	2	2	1	2	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	0	1	1	1	1	1	1	1	0	7	R	22	R	
328	1	1	2	1	0	2	1	1	9	R	0	1	0	2	0	0	3	M	0	2	2	1	1	0	1	1	1	9	R	21	R	
329	2	0	3	0	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	0	0	1	1	1	1	2	1	0	7	R	19	R	
330	0	0	2	2	1	1	1	2	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	0	1	1	1	1	2	2	0	10	R	21	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

## INDICADORES ESTADÍSTICOS

MEDIA ARITMÉTICA (X)	21.3636
VARIANZA (S <sup>2</sup> )	5,642
DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)	2.37538
COEFICIENTE DE VARIACIÓN (CV)	11,11882

Fuente: Cuestionario del Pre test.

Elaboración: Tesista.

## BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	General	fi	%
Malo [0-6]	00	00	Malo [0-4]	329	96,7	Malo [0-6]	1	3,3	Malo [0-16]	10	3,3
Regular [7-11]	330	100	Regular [5-8]	1	3,3	Regular [7-12]	329	96,7	Regular [17-31]	320	96,7
Bueno A [12-16]	00	00	Bueno A [9-12]	00	00	Bueno A [13-18]	00	00	Bueno A [32-46]	00	00

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																										GENERAL				
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
2	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
3	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
4	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
5	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
6	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
7	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
8	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
9	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
10	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
11	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
12	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
13	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
14	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
15	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
16	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
17	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
18	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
19	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
20	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
21	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
22	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
23	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
24	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
25	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
26	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
27	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
28	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
29	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
30	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
31	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
32	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
33	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23				
34	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
35	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
36	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
37	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
38	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
39	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
40	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
41	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
42	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
43	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
44	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
45	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
46	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
47	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
48	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
49	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
50	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
51	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
52	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
53	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
54	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
55	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
56	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
57	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
58	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
59	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
60	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
61	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
62	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
63	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
64	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
65	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
66	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23				
67	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
68	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
69	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
70	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
71	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
72	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
73	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
74	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
75	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
76	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
77	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
78	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
79	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
80	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
81	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
82	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
83	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
84	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
85	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
86	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
87	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
88	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
89	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
90	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
91	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
92	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
93	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
94	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
95	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
96	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
97	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
98	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
99	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																								GENERAL						
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
100	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
101	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
102	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
103	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
104	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
105	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
106	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
107	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
108	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
109	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
110	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
111	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
112	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
113	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
114	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
115	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
116	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
117	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
118	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
119	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
120	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
121	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
122	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
123	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
124	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
125	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
126	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
127	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
128	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
129	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
130	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
131	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
132	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
133	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
134	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
135	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
136	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
137	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
138	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
139	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
140	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
141	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
142	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
143	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
144	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
145	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
146	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
147	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
148	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
149	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
150	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
151	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
152	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
153	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
154	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
155	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
156	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
157	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
158	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
159	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
160	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
161	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
162	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
163	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
164	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
165	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																								GENERAL						
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23				
166	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
167	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
168	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
169	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
170	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
171	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
172	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
173	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
174	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
175	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
176	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
177	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
178	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
179	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
180	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
181	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
182	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
183	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
184	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
185	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
186	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
187	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
188	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
189	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
190	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
191	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
192	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
193	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
194	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
195	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
196	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
197	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
198	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
199	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
200	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
201	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
202	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
203	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
204	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
205	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
206	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
207	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
208	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
209	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
210	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
211	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
212	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
213	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
214	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
215	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
216	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
217	3	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
218	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
219	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
220	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
221	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
222	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
223	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
224	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
225	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
226	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
227	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
227	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
229	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
230	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
231	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
232	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
233	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
234	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
235	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
236	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
237	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
238	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
239	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
240	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
241	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
242	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
243	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
244	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
245	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
246	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
247	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
248	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
249	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
250	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
251	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
252	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
253	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
254	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
255	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
256	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
257	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
258	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
259	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
260	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
261	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
272	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
263	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
264	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
265	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
266	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
267	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
268	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
269	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
270	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
271	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
272	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
273	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
274	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
275	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
276	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
277	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
278	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
279	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
280	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
281	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
282	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
283	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
284	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
285	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
286	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
287	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
288	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
289	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
290	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
291	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
292	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
293	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
294	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
295	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
296	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
297	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO N 3  
CUADRO Nº 10**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO EXPERIMENTAL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE EXPERIMENTAL																							GENERAL							
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23
297	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	B	41	B
299	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
300	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
301	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	43	B
302	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	2	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
303	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
304	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
305	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	43	B
306	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	40	B
307	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	42	B
308	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	1	2	2	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
309	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
310	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	1	1	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	42	B
311	2	0	2	1	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	29	R
312	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	3	1	2	2	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
313	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	1	2	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
314	2	0	1	1	2	2	2	3	13	B	2	2	1	3	1	1	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
315	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
316	3	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	42	B
317	2	0	2	2	2	2	2	3	15	B	2	2	1	3	2	1	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	43	B
318	2	0	3	2	2	2	2	2	15	B	2	1	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
319	2	0	1	2	2	2	1	1	11	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	1	0	0	1	1	2	2	11	R	30	R
320	2	0	1	3	2	2	2	3	15	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	42	B
321	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	35	B
322	2	0	3	3	3	3	3	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	3	2	1	2	2	2	1	2	2	17	B	41	B
323	2	0	2	2	2	2	2	2	14	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	41	B
324	2	0	1	2	2	2	3	3	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
325	2	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	2	2	1	2	11	B	3	2	2	1	1	2	2	2	2	17	B	43	B
326	2	0	1	2	2	2	2	2	13	B	2	2	2	1	1	2	10	B	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B
327	2	0	1	2	1	1	1	2	10	R	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	0	0	1	1	2	2	12	R	30	R
328	3	0	2	2	2	2	2	3	16	B	2	2	2	2	1	2	11	B	2	2	2	1	2	3	1	2	2	17	B	44	B
329	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	3	1	2	11	B	2	2	2	1	2	1	2	2	3	17	B	43	B
330	3	0	2	2	2	2	2	2	15	B	2	2	1	1	1	1	8	R	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	B	40	B

Fuente: Cuestionario de la post prueba.

Elaboración: Tesista.

## INDICADORES ESTADÍSTICOS

MEDIA ARITMÉTICA (X)	40,1818
VARIANZA (S <sup>2</sup> )	21,851
DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)	4,67454
COEFICIENTE DE VARIACIÓN (CV)	11,63348

Fuente: Cuestionario del Pre test.

Elaboración: tesista.

### BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	General	fi	%
Malo [0-6]	0	0	Malo [0-4]	0	0	Malo [0-6]	0	0	Malo [0-16]	0	0
Regular [7-11]	6	18,2	Regular [5-8]	8	24,2	Regular [7-12]	5	15,2	Regular [17-31]	5	15,2
Bueno A [12-16]	27	81,8	Bueno A [9-12]	25	75,8	Bueno A [13-18]	28	84,8	Bueno A [32-46]	28	84,8

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
1	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
2	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
3	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
4	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
5	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
6	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
7	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
8	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
9	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
10	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
11	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
12	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
13	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
14	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
15	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
16	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
17	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
18	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
19	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
20	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
21	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
22	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
23	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
24	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
25	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
26	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
27	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
28	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
29	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
30	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
31	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
32	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
33	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
34	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
35	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
36	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
37	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
38	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
39	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
40	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
41	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
42	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
43	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
44	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
45	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
46	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
47	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
48	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
49	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
50	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
51	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
52	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
53	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
54	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
55	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
56	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
57	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
58	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
59	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
60	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
61	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
62	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
63	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
64	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
65	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
66	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
67	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
68	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
69	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
70	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
71	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
72	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
73	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
74	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
75	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
76	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
77	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
78	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
79	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
80	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
81	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
82	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
83	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
84	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL									
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
85	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
86	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
87	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
88	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
89	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
90	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
91	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
92	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
93	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
94	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
95	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
96	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
97	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
98	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
99	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
100	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
101	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
102	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
103	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
104	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
105	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																								GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
106	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
107	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
108	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
109	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
110	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
111	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
112	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
113	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
114	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
115	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
116	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
117	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
118	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
119	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
120	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
121	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
122	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
123	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
124	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
125	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
126	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																								GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
127	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
128	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
129	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
130	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
131	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
132	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
133	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
134	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
135	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
136	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
137	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
138	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
139	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
140	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
141	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
142	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
143	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
144	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
145	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
146	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
147	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																								GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
148	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
149	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
150	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
151	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
152	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
153	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
154	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
155	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
156	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
157	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
158	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
159	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
160	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
161	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
162	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
163	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
164	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
165	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
166	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
167	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
168	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																								GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
169	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
170	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
171	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
172	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
173	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
174	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
175	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
176	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
177	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
178	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
179	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
180	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
181	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
182	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
183	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
184	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
185	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
186	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
187	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
188	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
189	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

ANEXO N° 4  
CUADRO N° 11

RESULTADO DE LA PRE PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL

N° ALUMNOS	GRUPO CONTROL																								GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23		
190	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
191	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
192	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
193	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
194	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
195	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
196	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
197	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
198	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
199	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
200	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
201	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
202	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
203	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
204	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
205	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
206	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
207	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
208	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
209	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
210	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

## INDICADORES ESTADÍSTICOS

MEDIA ARITMÉTICA (X)	
VARIANZA (S <sup>2</sup> )	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)	
COEFICIENTE DE VARIACIÓN (CV)	

### BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	General	fi	%
Malo [0-6]	0	0	Malo [0-4]	18	85,7	Malo [0-6]	0	0	Malo [0-16]	0	0
Regular [7-11]	19	90,5	Regular [5-8]	3	14,3	Regular [7-12]	17	80,9	Regular [17-31]	21	100
Bueno A [12-16]	2	9,5	Bueno A [9-12]	0	0	Bueno A [13-18]	4	19,1	Bueno A [32-46]	0	0

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO DE CONTROL																										GENERAL				
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCEO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	2	0	0	5	R	1	2	1	1	1	1	1	1	0	9	R	22	R
2	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	2	0	0	5	R	0	2	1	1	1	2	1	1	1	10	R	22	R
3	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	2	1	1	3	1	1	14	B	27	R
4	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R
5	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	2	0	2	0	0	5	M	2	1	0	1	1	1	1	2	1	10	R	27	R
6	3	0	1	1	2	2	2	1	12	B	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	1	2	14	B	28	R
7	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R
8	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R
9	1	1	1	2	1	2	2	2	12	B	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	23	R
10	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	1	2	2	16	B	32	B
11	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	R	24	R
12	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	2	10	R	21	R
13	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R
14	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	1	2	1	1	1	1	2	1	1	11	R	22	R
15	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	2	2	0	10	R	26	R
16	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	R	24	R
17	2	1	2	2	2	1	1	1	12	B	3	1	0	5	0	0	5	R	1	2	2	1	2	2	1	2	2	15	B	32	B
18	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	2	1	13	B	24	R
19	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	R	24	R
20	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	1	1	1	1	1	2	9	R	22	R
21	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	1	2	2	1	2	2	15	B	30	R

Fuente: Cuestionario de al post prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																										GENERAL					
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE									Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22	23					
22	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
23	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
24	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
25	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
26	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
27	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
28	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
29	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
30	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
31	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
32	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
33	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
34	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
35	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
36	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
37	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
38	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
39	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
40	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
41	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
42	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL									
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel				
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23		
43	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
44	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R	
45	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R		
46	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R		
47	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R		
48	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R		
49	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R		
50	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R		
51	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R		
52	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R		
53	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R		
54	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R		
55	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R		
56	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R		
57	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R		
58	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R		
59	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R		
60	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R		
61	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R		
62	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R		
63	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R		

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE							Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21					22	23	
64	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
65	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
66	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
67	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
68	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
69	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
70	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
71	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
72	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
73	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
72	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
75	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
76	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
77	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
78	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
79	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
80	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
81	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
82	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
83	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
84	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
85	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
86	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R
87	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
88	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
89	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
90	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
91	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
92	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
93	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
94	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
95	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
96	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
97	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
98	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
99	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
100	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
101	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
102	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
103	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
104	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
105	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
106	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
107	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R
108	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
109	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
110	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
111	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
112	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
113	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
114	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
115	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
116	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
117	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
118	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
119	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
120	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
121	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
122	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
123	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
124	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
125	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
126	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
127	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
128	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R
129	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
130	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
131	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
132	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
133	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
134	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
135	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
136	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
137	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
138	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
139	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
140	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
141	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
142	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
143	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
145	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
146	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
147	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
148	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
149	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
149	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
150	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
151	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
152	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
153	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
154	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
155	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
156	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
157	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
158	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
159	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
160	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
161	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
162	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
163	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
164	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
165	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
166	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
167	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
168	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
169	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
170	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	8	R	19	R	
171	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
172	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
173	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
174	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
175	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
176	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
177	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
178	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
179	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
180	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
181	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
182	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
183	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
184	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
185	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
186	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
187	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
188	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
189	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

**ANEXO 5  
CUADRO Nº 12**

**RESULTADO DE LA POST PRUEBA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO POR DIMENSIONES DEL GRUPO DE CONTROL**

Nº ALUMNOS	GRUPO CONTROL																							GENERAL								
	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE								Puntaje	Nivel	PROCESO DE EVALUACIÓN						Puntaje	Nivel	GESTIÓN EDUCATIVA DEL DOCENTE								Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel		
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20	21	22					23	
190	0	1	1	2	1	1	1	1	8	R	2	1	0	0	0	0	3	M	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	10	R	21	R
191	1	0	1	1	1	1	1	1	7	R	2	1	0	1	0	0	4	M	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	8	R	19	R
192	2	1	1	1	1	1	1	1	9	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	2	1	1	1	3	1	1	13	B	23	R	
193	1	0	3	1	1	2	1	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	0	0	1	2	2	0	7	R	19	R	
194	3	1	2	2	0	1	1	2	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	2	1	0	0	1	1	1	2	1	9	R	25	R	
195	3	0	1	1	1	1	2	1	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	2	1	2	2	1	1	0	2	13	B	25	R	
196	2	1	1	1	1	0	2	2	10	R	1	1	0	0	0	0	2	M	2	1	1	1	0	1	2	1	0	9	R	21	R	
197	2	0	1	1	1	2	2	0	9	R	1	1	0	0	0	0	2	M	1	1	1	1	1	0	2	1	0	8	R	19	R	
198	1	1	1	2	1	1	2	2	11	R	1	1	0	1	0	0	3	M	1	0	1	1	1	1	2	1	0	8	R	22	R	
199	1	0	2	2	2	3	1	1	12	B	1	1	0	2	0	0	4	M	3	2	1	2	1	2	0	1	1	13	B	29	R	
200	2	1	2	2	0	1	1	1	10	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	R	22	R	
201	0	0	2	1	1	1	1	1	7	R	1	1	0	2	0	0	4	M	2	2	1	0	0	1	1	1	0	8	R	19	R	
202	2	1	1	1	2	1	2	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	2	1	0	1	1	1	2	1	1	9	R	24	R	
203	2	0	1	1	1	2	0	1	8	R	0	2	0	1	0	0	3	M	0	2	1	1	1	1	2	1	0	9	R	20	R	
204	2	1	0	1	1	2	2	2	11	R	3	1	0	5	0	0	5	R	1	0	1	1	1	1	2	2	0	9	R	25	R	
205	0	0	3	1	2	2	1	1	10	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	0	1	0	1	1	1	0	7	R	21	R	
206	2	1	2	2	1	1	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	2	1	0	0	1	1	2	8	R	23	R	
207	0	0	1	1	3	1	1	1	8	R	1	1	0	1	0	0	3	M	2	1	2	1	2	1	1	3	1	14	B	25	R	
208	1	1	2	1	2	2	1	1	11	R	3	1	0	0	0	0	4	M	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8	R	23	R	
209	1	0	2	1	1	1	1	1	8	R	1	2	0	2	0	0	5	R	0	1	1	0	1	1	1	1	2	8	R	21	R	
210	1	0	1	1	2	2	2	2	11	R	1	1	0	2	0	0	4	M	1	2	1	0	2	2	1	2	0	11	R	26	R	

Fuente: Cuestionario de la pre prueba.

Elaboración: Tesista.

<b>INDICADORES ESTADÍSTICOS</b>	MEDIA ARITMÉTICA (X)	
	VARIANZA (S <sup>2</sup> )	
	DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)	
	COEFICIENTE DE VARIACIÓN (CV)	

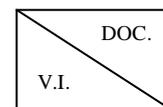
Fuente: Cuestionario del Pre test.

### BAREMO

DIMENSIÓN 1	fi	%	DIMENSIÓN 2	fi	%	DIMENSIÓN 3	fi	%	General	fi	%
Malo [0-6]	0	0	Malo [0-4]	14	66,7	Malo [0-6]	0	0	Malo [0-16]	0	0
Regular [7-11]	16	76,2	Regular [5-8]	7	33,3	Regular [7-12]	15	71,4	Regular [17-31]	19	90,5
Bueno A [12-16]	5	23,8	Bueno A [9-12]	0	0	Bueno A [13-18]	6	28,6	Bueno A [32-46]	2	9,5

## ANEXO N° 6

## CUESTIONARIO N° 1



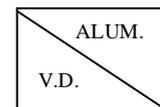
ESTIMADO PROFESOR: SE ESTÁ DESARROLLANDO UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO, PARA LO CUAL SE ESTÁ RECOGIENDO DATOS SOBRE EL TEMA, EN TAL SENTIDO RECURRO A SU GENEROSIDAD PARA SOLICITARLE TENGA A BIEN RESPONDER LAS PREGUNTAS DEL PRESENTE CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

COD	C R I T E R I O S	E S C A L A		
		SI	NO	PARCIALMENTE
I	PROGRAMACIÓN CURRICULAR			
1.1.	Conoce Ud. Las instancias de gestión educativa para la diversificación del Diseño Curricular Nacional.			
1.2.	Participó Ud., en la elaboración del Proyecto Curricular de la Institución.			
1.3.	Participan los alumnos en la Diversificación Curricular de la Institución.			
1.4.	La Diversificación Curricular, está de acuerdo al perfil del egresado.			
1.5.	Para elaborar la Programación Anual, previamente elabora el cartel de contenidos diversificados y contextualizados.			
1.6.	Para el desarrollo de los contenidos curriculares, hace uso de las unidades didácticas (Unidad de Aprendizaje, Proyecto de Aprendizaje, Módulo de Aprendizaje).			
1.7.	Para desarrollar las actividades de aprendizaje, elabora su sesión de clase.			
II	PROCESO DE EVALUACIÓN			
2.1.	Aplica Ud., los diferentes tipos de evaluación: (Coevaluación, Autoevaluación y Heteroevaluación)			
2.2.	En el proceso de evaluación considera las dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal.			
2.3.	Las evaluaciones diarias son oportunas y eficaces.			
2.4.	Establece claramente las reglas de evaluación y comunica a los alumnos.			
2.5.	Aplica Ud., la retroalimentación oportunamente			

COD	C R I T E R I O S	E S C A L A		
		SI	NO	PARCIALMENTE
III	GESTIÓN EDUCATIVA – CALIDAD DE SERVICIO			
3.1.	Existe un sistema de información adecuada a los alumnos.			
3.2.	Existe una comunicación horizontal entre docentes y alumnos.			
3.3.	Lleva un control de los avances de los estudiantes (Registros auxiliar y oficial).			
3.4.	Brinda apoyo inmediato a los alumnos que muestran dificultades en sus aprendizajes.			
3.5.	Orienta al alumno cómo debe mejorar su aprendizaje			
3.6.	Devuelve las tareas con calificaciones y anotaciones que ayudan al alumno a mejorar.			
3.7.	Se preocupa por la formación en valores.			
IV	DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO			
4.1.	La Institución Educativa donde labora, programa cursos de capacitación y actualización.			
4.2.	Asiste Ud., a programas de capacitación y actualización docente organizados por la UGEL-HCO, DRE-HCO u otras instituciones.			
4.3.	Asistió Ud., a cursos sobre Diversificación Curricular.			
4.4.	Asistió Ud., a curso sobre Programación Curricular.			
4.5.	Asistió Ud., a cursos sobre Unidades Didácticas.			
4.6.	Asistió Ud., a cursos sobre Sesiones de Aprendizaje.			
4.7.	Asistió Ud., a cursos de Evaluación de los Aprendizajes.			
4.8.	Asistió Ud., a cursos de Evaluación de Actitud ante el Área.			
4.9.	Estudia Ud., Diplomados.			
4.10.	Estudia Ud., Segunda Especialización.			
4.11.	Estudia Ud., Post Grado.			
4.12.	Estudia Ud., Doctorado.			
4.13.	Existe un Plan de Supervisión Interna.			

## ANEXO Nº 7

## CUESTIONARIO Nº 2



ESTIMADO ALUMNO: SE ESTÁ DESARROLLANDO UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO, PARA LO CUAL SE ESTÁ RECOGIENDO DATOS SOBRE EL TEMA, EN TAL SENTIDO RECURRO A SU GENEROSIDAD PARA SOLICITARLE TENGA A BIEN RESPONDER LAS PREGUNTAS DEL PRESENTE CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

COD.	CRITERIO	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
I	DESEMPEÑO DEL DOCENTE EN CLASE:				
1.1.	El docente es puntual en llegar al aula				
1.2.	El docente demora en iniciar la clase				
1.3.	El docente conoce a cada uno de los alumnos y los llama por sus nombres				
1.4.	El docente enseña bien, responde a las preguntas y no los deja con la duda				
1.5.	En las clases el docente habla de una manera que todos entienden lo que dice				
1.6.	El docente enseña de manera ordenada, a través de las diferentes formas de trabajo				
1.7.	Cuando el docente desarrolla su clase, explica bien y escucha lo que saben del tema				
1.8.	Cuando el docente desarrolla su clase, plantea ejercicios, lectura y trabajo en equipo				
II	PROCESO DE EVALUACIÓN				
2.1	El docente evalúa permanentemente.				
2.2	El docente utiliza diversas técnicas e instrumentos de evaluación durante el proceso de enseñanza - aprendizaje.				
2.3.	El docente promueve la autoevaluación y la coevaluación.				
2.4.	El docente, evalúa para saber lo que han aprendido. En sus pruebas no les pide que repitan de memoria lo que les explicó, sino lo que entendieron				
2.5.	En el proceso de evaluación, el docente considera las dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal.				
2.6.	El docente se preocupa por la evaluación de la Actitud frente al Área.				

COD.	CRITERIO	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
II	GESTIÓN DEL DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA:				
3.1.	El docente establece una relación afectiva y armoniosa con los alumnos				
3.2.	El docente es un ejemplo de vida para los alumnos				
3.3.	El docente promueve que los alumnos se traten con respeto y respeta los acuerdos y normas de convivencia sin imponer sus propias ideas				
3.4.	El docente orienta a los estudiantes que requieren acompañamiento afectivo y cognitivo				
3.5.	El docente da alternativas de solución a los problemas que se nos presentan				
3.6.	El docente comunica oportunamente a los estudiantes los avances y resultados de las evaluaciones				
3.7.	El docente siempre apoya en las diferentes actividades				
3.8.	Las tareas y/o ejercicios entregados por el docente sirve para reforzar el tema tratado				
3.9.	El docente propicia diferentes formas de aprendizaje entre los alumnos. (autoaprendizaje, aprendizaje cooperativo e interaprendizaje)				

## ANEXO N° 8

## PRIMERA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

MES	DIMENSIÓN	TEMAS	DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS DIDÁCTICOS Y EDUCATIVOS	RESPONSABLES
MARZO A MAYO	Diversificación Curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos nacionales, regionales y locales.</li> <li>- Diversificación Curricular.</li> <li>- Programación Anual.</li> <li>- Unidades de aprendizaje.</li> <li>- Sesión de aprendizaje</li> </ul>	“Conociendo los lineamientos básicos de la diversificación curricular”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Cartulinas de color</li> <li>- Plumones Gruesos y delgados</li> <li>- Maskin Tape</li> <li>- Separatas</li> <li>- Videos</li> <li>- Equipo multimedia</li> </ul>	<p>Docentes de la Institución Educativa.</p> <p>Investigador</p>

## ANEXO Nº 9

## SEGUNDA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

MES	DIMENSIÓN	TEMAS	DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS DIDÁCTICOS Y EDUCATIVOS	RESPONSABLES
JUNIO	<b>EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación.</li> <li>- Evaluación diagnós 193</li> <li>- Evaluación sumativ...</li> <li>- Evaluación normativa.</li> <li>- Evaluación permanente.</li> <li>- Dimensiones de la evaluación (conceptual, procedimental y actitudinal)</li> <li>- Autoevaluación.</li> <li>- Coevaluación.</li> <li>-Heteroevaluación.</li> </ul>	¿Evaluar para tomar decisiones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Plumones gruesos y delgados</li> <li>- Cartulinas de color</li> <li>- Maskin Tape</li> <li>- Separatas</li> <li>- Videos</li> <li>- Equipo multimedia</li> </ul>	<p>Docentes de la Institución Educativa.</p> <p>Investigador</p>

## ANEXO Nº 10

## TERCERA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

MES	DIMENSIÓN	TEMAS	DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS DIDÁCTICOS Y EDUCATIVOS	RESPONSABLES
JULIO	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de una cultura ética.</li> <li>- Creación de una cultura de innovación.</li> <li>- Creación de una cultura sensible al cliente.</li> <li>-Concepto de calidad de servicio</li> <li>- El valor de los clientes.</li> </ul>	“Valoramos el modo institucionalizado de pensar y actuar en la Institución Educativa”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Plumones gruesos y delgados</li> <li>- Cartulinas de color</li> <li>- Maskin Tape</li> <li>- Separatas</li> <li>- Videos</li> <li>- Equipo multimedia</li> </ul>	<p>Docentes de la Institución Educativa.</p> <p>Investigador</p>