



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el colegio**

**Trilce Roma, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Ramirez Rosales, Estefany Nancy (ORCID: 0000-0003-2760-2098)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Victor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis padres quienes con su sacrificio y esfuerzo hicieron posible el logro de mis objetivos.

## **Agradecimiento**

A mis abuelos, Julia y Fidenciado, por sus consejos.

A mis padres, Luis y Nancy, por el apoyo constante que me han brindado y por creer en mí.

A mi hermana, Katerinn, por ayudarme en este proceso.

A Dios, por haberme otorgado una familia maravillosa.

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	1
Abstract .....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada .....	12
3.1.2 Diseño de investigación.....	12
3.2 Variable y operalización .....	13
3.2.1 Variable 1: Evaluación del desempeño .....	13
3.2.2 Variable 2: Calidad de servicio .....	15
3.3 Población,muestra y muestreo .....	16
3.3.1 Población.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.4.1 Técnica: Encuesta .....	17
3.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	17
3.4.3 Validez del instrumento .....	17
3.4.4 Confiabilidad del instrumento .....	18
3.5 Procedimientos.....	19
3.5.1 Metodología para obtener los datos .....	19
3.5.2 Coordinación y autorización del contexto del estudio.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.6.1 Método Drescriptivo.....	19
3.6.2 Método Inferencial .....	20
3.7 Aspecto éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1 Análisis estadístico descriptivo por resultados .....	21
4.1.1 Variable 1: Evaluación del desempeño .....	21
4.1.2 Variable 2: Calidad de servicio .....	22

4.2	Prueba de normalidad .....	29
4.3	Análisis estadístico Inferencial .....	30
4.3.1	Coeficiente de correlación y regla de decisión .....	30
4.3.2	Prueba de hipótesis general.....	30
4.3.3	Prueba de hipótesis específica 1 .....	31
4.3.4	Prueba de hipótesis específica 2 .....	32
4.3.5	Prueba de hipótesis específica 3 .....	33
V.	DISCUSIÓN .....	35
5.1	El objetivo general:.....	35
5.2	Objetivo específicos: .....	37
5.3	Prueba de hipótesis.....	39
5.3.1	Hipótesis general.....	39
5.3.2	Hipótesis específica 1:.....	39
5.3.3	Hipótesis específica 2:.....	40
5.3.4	Hipótesis específica 3:.....	40
5.4	Resultados descriptivos.....	41
5.4.1	Variable 1: Evaluación del desempeño .....	41
VI.	CONCLUSIONES .....	42
VII.	RECOMENDACIONES .....	44
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	45
	ANEXO.....	49

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Estadísticos de datos de la variable 1 .....	21
Tabla N° 2: Estadísticos de datos de la variable 2 .....	22
Tabla N° 3: Estadísticos de datos de la dimensión 1 .....	23
Tabla N° 4: Estadísticos de datos de la dimensión 2 .....	24
Tabla N° 5: Estadísticos de datos de la dimensión 3 .....	25
Tabla N° 6: Estadísticos de datos de la dimensión 4 .....	26
Tabla N° 7: Estadísticos de datos de la dimensión 5 .....	27
Tabla N° 8: Estadísticos de datos de la dimensión 6 .....	28
Tabla N° 9: Prueba de normalidad .....	29
Tabla N° 10. Coeficiente de correlación .....	30
Tabla N° 11: Resultados de la prueba de la hipótesis general .....	31
Tabla N° 12: Resultados de la prueba de la hipótesis específica 1 .....	32
Tabla N° 13: Resultados de la prueba de la hipótesis específica 2 .....	33
Tabla N° 14: Resultados de la prueba de la hipótesis específica 3 .....	34

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico N° 1: Evaluación del desempeño .....	21
Gráfico N° 2: Calidad de servicio.....	22
Gráfico N° 3: Dimensión elementos .....	23
Gráfico N° 4: Dimensión sistemas .....	24
Gráfico N° 5: Dimensión métodos .....	25
Gráfico N° 6: Dimensión percepción .....	26
Gráfico N° 7: Dimensión fiabilidad.....	27
Gráfico N° 8: Dimensión capacidad de respuesta .....	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. La metodología utilizada es enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, tipo de investigación aplicada y método hipotético deductivo. La población total estuvo conformada por 52 trabajadores administrativos y docentes, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento un cuestionario de 26 items con una alta confiabilidad. De acuerdo a la prueba de hipótesis el resultado obtenido tienen un el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.454 y Sig. 0.001; información que permite afirmar que existe relación positiva media; por lo tanto se concluye que existe significativa de la evaluación del desempeño y calidad de servicio.

Palabras clave: Evaluación, desempeño, calidad, servicio



## Abstract

The present research work had the general objective of determining the relationship of performance evaluation with quality of service at the Trilce school in Rome, Lima, 2020. The control methodology is a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, type of applied research and hypothetical deductive method. The total population was made up of 52 administrative and teaching workers, for data collection using the survey technique, as an instrument a questionnaire of 26 articles with high reliability. According to the hypothesis test, the results obtained have a Rho correlation coefficient of Spearman 0.454 and Sig. 0.001; information that allows affirming that there is a positive relationship with the media; therefore, what is significant about the evaluation of performance and quality of service is concluded.

Keywords: Evaluation, performance, quality, service

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, altamente competitivo, la calidad de servicio está articulado al concepto CLIENTE, quienes buscan calidad, desean bienes, que cumplan con sus necesidades, teniendo un mínimo gasto por la diversidad de alternativas dentro del mercado. Asimismo, se desea servicios que puedan generar una satisfacción en cada necesidad, todo cliente desea que se le entregue un servicio con amabilidad respecto a la atención recibida, considerando la fiabilidad y la empatía respecto al servicio.

Los requerimientos son modificados constantemente, hoy las empresas deben debatir con los clientes difíciles, los cuales poseen la gran cantidad de información respecto a sus preferencias, son minuciosos con los resultados que desean obtener, el usuario de hoy en día es ambicioso con el bien o servicio que está buscando. Es por ello que ahora las organizaciones privadas, públicas o sociales implementan métodos que ayudan a determinar el nivel del servicio que entregan a sus clientes, pueden consolidar la preferencia o logran que estos puedan aconsejar sobre el producto o servicio a otros usuarios, garantizando la recompra (Moya, 2016, p.10).

Entonces, para garantizar la calidad de servicio de la empresa se encuentre en el mercado, hoy se puede localizar el número de clientes que se encuentran en desacuerdo con los servicios que se le brinda; por lo cual, es primordial medir el nivel para adquirir información lo cual ayude a la empresa en las decisiones de mejora, logrando que exista un elemento que establezca una mayor ventaja a diferencia de sus competidores. Lastimosamente hoy podemos observar empresas de servicio que han lanzado departamentos de atención al clientes, realizando la estandarización en sus clientes, diseñan procedimientos rígidos para obtener una buena acogida logrando que el usuario se sienta escuchado (Moya, 2016, p.10).

Por otro lado, las empresas deben comprender el modo en el cual el personal influye en el servicio de una organización y que se revela en su calidad de servicio. Las organizaciones deben apoyarse en la evaluación del desempeño, para conocer cuál es crecimiento del personal dentro del campo laboral y conocer el efecto que reflejará en la calidad de su servicio.

La Institución Educativa Particular, desde 1996 ha confirmado su posicionamiento y excelencia académica por el método de enseñanza escolar, entre los valores más relevante de la organización podemos mencionar: honestidad, puntualidad, responsabilidad, identidad nacional y respeto.

Problema General ¿Cuál es la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020? .Problema Específico: ¿Cuál es la relación de la evaluación del desempeño con la percepción en el colegio Trilce Roma?; ¿Cuál es la relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad en el colegio Trilce Roma?; ¿Cuál es la relación de la evaluación del desempeño con la capacidad de respuesta en el colegio Trilce Roma?

Se ha justificado el estudio por los siguientes argumentos: Pertinencia: La investigación se desarrolla para añadir conocimientos, la evaluación del desempeño se ha implementado en muchas empresas; pequeñas, medianas y grandes; donde actualmente es utilizada como instrumento de progreso respecto a la calidad de servicio brindando un mayor soporte al desempeño de sus trabajadores. Igualmente, la calidad de servicio, en un mundo cada vez más competitivo, es un modelo que permite a las diferentes organizaciones fidelizar a los usuarios para asegurar la recompra de los bienes o servicios; de allí el interés de evaluar a los usuarios. Relevancia social: La solución de la investigación beneficiará a los stakeholders, tanto internos como externos; dentro de los interesados internos tenemos a los colaboradores, quienes tienen como expectativa no solo la mejora de sus remuneraciones sino también mejores condiciones del clima organizacional que les permita tener un alto nivel de vida, dentro de los interesados externos se puede mencionar principalmente a la comunidad, quienes desean dentro de su jurisdicción, organizaciones que

no perturben su tranquilidad. Por lo tanto podemos indicar que la investigación beneficiará, a los colaboradores y a la comunidad, así como también a los clientes, que se manifestará en el incremento de la calidad de servicio. Implicaciones prácticas: El estudio permitirá poner en práctica la teoría y los conocimientos sobre la evaluación del desempeño, para dar solución al problema de investigación planteado sobre la calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma. Valor teórico: El estudio permitirá abordar al problema de investigación desde la posición de las teorías de evaluación del desempeño y calidad de servicio, las cuales permitirán resolver problemas del mundo real, en este caso de la institución educativa. Utilidad metodológica: La utilización de los instrumentos correctamente nos ayudará a generar resultados a través de un modelo que se aplicará en la institución educativa, la cual nos servirá como guía para poder conocer si las variables se relacionan.

Objetivo general es determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. Objetivos Específico: Determinar la relación de la evaluación del desempeño con la percepción en el colegio Trilce Roma; determinar la relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad en el colegio Trilce Roma; determinar la relación de la evaluación del desempeño con la capacidad de respuesta en el colegio Trilce Roma.

Hipótesis General es existe relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. Hipótesis Específicos: existe relación de la evaluación del desempeño con la percepción en el colegio Trilce Roma; existe relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad en el colegio Trilce Roma; existe relación de la evaluación del desempeño con la capacidad de respuesta en el colegio Trilce Roma.

## II. MARCO TEÓRICO

Con relación a la variable evaluación del desempeño: Viltard y Pérez (2020) mencionan que las pyme para poder mantener su actividad deben mejorar los niveles de evaluación de desempeño de los empleados la cual ayudan a mantener su competitividad. Palang y Yaibuathet (2019) mencionan que el desarrollo de evaluación del desempeño en la cadena de suministro turístico en Tailandia ayudo a la medición del rendimiento a través de las opiniones de los operadores es decir turistas. Fiallos y Sevilla (2018) mencionan que la evaluación del desempeño es un agente que respalda la eficiencia en el personal, además la aplicación de evaluación permite calcular la productividad del trabajador y de acuerdo a resultados adoptar medidas de mejora. Pavlovna y Vyacheslavovna (2018) mencionan que la evaluación del desempeño en las pequeñas empresas se establece un enfoque estratégico donde se organizan las actividades permitiéndoles alcanzar sus objetivos.

También Kú y Pool (2017) mencionan que la evaluación del desempeño en Yucatán se describen de acuerdo a las característica personales como edad, sexo, grado de estudio, lugar donde labora y tipo de localidad, así mismo la práctica educativa se relaciona con diferentes variables que permiten como resultado una calidad educativa a través de un examen de desempeño. Celis, Dehesa y Martínez (2017) mencionan que la evaluación de desempeño se pudo conocer por los cuestionarios es decir opinión de los usuarios los cuales fueron aplicados a los docentes, en la que tuvieron una buena preparación. Hamui, Ortiz, Cejudo, Lavallo y Vilar (2017) mencionan que la opinión de los estudiantes es una de las respuestas más fundamental al momento de evaluar el desempeño de un docente, la cual se conoce el nivel de la calidad respecto a la formación profesional. Gil y Tchinhama (2017) mencionan que los modelos de evaluación son los resultados y opiniones de estudiantes de acuerdo a los procesos académicos para el desarrollo universitario, por lo cual obligan a que una universidad pueda realizar un seguimiento correcto respecto al desarrollo profesional del docente, generando una alta calidad a través de factores como: motivación, preparación y comunicación.

Jara y Díaz (2017) mencionan que la evaluación de docentes en Colombia permite que el desarrollo profesoral se realice por un método tácticas internas que conlleva a la toma de decisiones teniendo como resultado un crecimiento en la calidad. Sánchez y Martínez (2017) mencionan que la evaluación de los docentes en la facultad de medicina es una de los puntos más importantes, ya que el sistema educativo es fortalecido a través de la calidad. Cordero y Gonzáles (2016) mencionan que el conjunto de elementos en una evaluación se refleja en el modelo de desempeño, la cual contribuye al desarrollo profesional del docente dándose de manera efectiva y se consideran aspectos que están relacionado. Leyva, De Miguel y Pérez (2016) mencionan que la evaluación implica la toma de decisiones y mejora de resultados además da como resultados un enfoque de gestión para las empresas turísticas, donde el factor principal es el hombre por lo cual trabaja constantemente.

También Joao, Sotolongo y Martínez (2016) mencionan que la evaluación del desempeño en universidades públicas permite identificar las competencias a través de la enseñanza. La participación de los docentes permite poder identificar las debilidades respecto a su desarrollo académico para poder ser objetos de mejora. Sartain y Steinberg (2016) mencionan que los sistemas de evaluación de los maestros ayudan a identificar el rendimiento en las aulas, identificando aquellos maestros con bajo rendimiento para que puedan mejorar la calidad en el aula.

Así mismo las tesis a nivel nacional relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Hidrugo y Pucce (2016) concluyen que existe relación en las variables, entonces el nivel de desempeño es aceptable en la Clínica San Juan de Dios, así mismo el trabajo en equipo y responsabilidad son uno de los elementos que perjudica al desempeño laboral, el método de evaluación oportuno es la evaluación de 360°. Fernández (2016) concluyen que la evaluación de los colaborados en el área de planificación y aplicación de conocimiento, asistencia y desempeño realiza sus actividades de manera correcta ejecutando las necesidades de la institución. La gran parte de colaboradores se muestran satisfechos en la cual tienen iniciativa, creatividad y

formación siendo esto uno de los factores más importante para la realización de las actividades. Sum (2015) concluyen que el cumplimiento de los participantes se logra a través de la escala de Likert y los resultados obtenidos fueron buenos encontrándose dentro de la fiabilidad.

Las tesis a nivel internacional relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Rojas (2018) concluyen que existe relación entre la preparación y el desempeño, siendo los más importantes para el éxito en una organización. Así mismo se emplearon capacitaciones donde se logró obtener buenos resultados, se pudo medir el desempeño laboral a través de las capacitaciones teniendo como resultado nuevos conocimientos. Chavarría (2017) concluye que se identificó los elementos a través de evaluaciones del desempeño la cual fortaleció el sistema institucional de postgrado y se logró el cumplimiento de objetivos a través del aprendizaje, así mismo existen situaciones como criminalidad, relaciones sociales y actividades delictivas que ayudan a evaluar al personal de manera segura. Arias y Olmos (2015) concluyen que la evaluación de los formadores se reflejaba en la calidad.

Con relación a calidad de servicio Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2018) menciona que la calidad se desarrolla a través de una evaluación en donde las familias de los niños lo calificaron como buena y se realizó estudios tomándose como base las perspectivas de profesionales. Peralta (2018) menciona que los resultados sobre la calidad de servicio en un colegio, los usuarios son los que reciben el servicio, se identifica sus necesidades y así mismo el servicio permite conocer la experiencia que se produce por parte del cliente. García (2018) menciona que el sistema de la calidad se da a través de la perspectiva de sus pacientes la cuales son las personas que ayudan al desarrollo de evaluación. Pariente, Ramos, Trinidad y Rodríguez (2018) menciona que el sistema de calidad es el enfoque del servicio donde el paciente y el profesional manejan el rol principal para evaluar a la organización, además las estrategias ayudan a establecer las áreas de mejora donde se utilizó un plan para el aumento de la calidad asegurando que la salud del paciente sea buena. Hapsari y Clemes (2017) menciona que lealtad, compromiso y satisfacción del cliente en una

aerolínea indonesia tiene como objetivo analizar la participación del cliente además de conocer su participación Torres y Luna (2016) mencionan que el modelo de evaluación de calidad se considera la percepción de los clientes teniendo como factores principales la atención de usuario, entonces la satisfacción y el servicio en el banco fue alta. Salazar y Cabrera (2016) indican que la calidad de servicio son las percepciones, expectativas y actitudes de los clientes la cual está relacionada a la satisfacción a través de los servicios recibido. Caneda, Vega y Vásquez (2016) mencionan que el servicio en el restaurante se obtiene a través de los niveles de satisfacción siendo muy buena, se determinó a través de la rapidez.

También Canahuire, Esquivel y Huamani (2016) mencionan que la calidad en el servicio de educación en una institución de nivel inicial en la cual los encuestados manifiestan que la gestión administrativa es buena, en donde para poder alcanzar la calidad se debe realizar de manera continua. Palomino, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) menciona que los alumnos de la universidad publican reciben una adecuada técnica de aprendizaje, contando con docentes con una buena formación académica hace que los usuarios puedan calificar el servicio bueno y se sientan satisfecho con lo que reciben. Tsai Tan y Muskat (2016) mencionan que la calidad del estudiante en la educación superior es la experiencia y satisfacción que recibe de acuerdo a su aprendizaje que brinda la institución. Teeroovengadum, Kamalanabhan y Seebaluck (2016) mencionan que la calidad administrativa de la educación se refleja en las instalaciones y en el entorno físico. Annamdevula y Bellamkonda (2016) menciona la satisfacción del servicio en lo educativo se da de acuerdo a las características de necesidades de los estudiantes creando un vínculo de lealtad. Alcantar y Maldonado (2015) menciona que la evaluación es la fuente para monitorear la calidad de servicio en el departamento de tesorería, las variables son confiable y pueden ser implementadas como herramienta.

Así mismo las tesis a nivel nacional relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Nobarrio (2018) concluye que los estudiantes respecto a la calidad en las carreras alcanzo un nivel bajo, lo cual refleja sus perspectivas que



su satisfacción no son cubiertas respecto al servicio recibido, además de la infraestructura y equipamiento de la escuela. Silva (2015) concluye que la captación de los usuarios a través del método SERVPERF se mide la calidad utilizando las dimensiones establecidas, donde es considerada buena además también califican los clientes la rapidez de servicio siendo esto un factor bueno. Martell (2014) concluye que los alumnos de las instituciones educativas el servicio que reciben es regular ya que se debe al clima dentro del aula, se desarrolló la calidad con el fin de hallar un personal correcto en cada área en el centro educativo.

Las tesis a nivel internacional relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Araya (2017) concluye que la calidad en la educación superior respecto al servicio y la satisfacción se desarrolla a través del modelo DIHEQS y SATSIB. Molina (2016) concluye que la calidad, el valor y la satisfacción son fiables para la validez del trabajo. Rincón y Sagastuy (2015) concluyen que una evaluación en la compañía puede dar a conocer la perceptiva del cliente a través de las encuestas realizadas a la población obteniendo que la calidad fue calificada buena.

La teoría científica relacionada al tema de investigación: Thomas J. Peters y Robert H. Waterman Stoner (1995) menciona que la teoría de las Relaciones Humanas son las principales características de esta teoría es enseñar perseverantemente a los trabajadores para que logren realizar las labores difíciles, ser flexibles, creativos y disminuir las tareas rutinarias, cumpliendo todo esto los empleados reciben bonos por demostrar mejoras en la productividad. Se señala que en esta teoría la principal fuerza de cualquier empresa son las personas es por ello que se deben atender las necesidades que se presente dentro de la organización para poder generar un trabajo de calidad.

Las teorías relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Alles (2018) menciona que es el instrumento para el análisis de desempeño de una persona, estructurado y apoyado en los elementos, sistemas y métodos de evaluación, el objetivo principal es evaluar la productividad de los colaboradores de una organización. Chiavenato (2017) menciona que es una opinión de orden

respecto al cumplimiento de cada individuo en el puesto o en el crecimiento a futuro. Wether y Davis (2014) menciona que se establece el desarrollo en consideración a la productividad del trabajador cooperando con la organización.

La teoría científica relacionada al tema de investigación: Deming (1903) en la teoría de Calidad Total nos dice que esta teoría se enfoca en la eliminación de errores y control de los procesos, en la calidad se puede señalar que el consumidor u organización tiene como objetivo satisfacer y superar los deseos, necesidades y expectativa del cliente. Además también se motiva a los empleados para que se sientan parte de la organización y comprometidos para alcanzar el objetivo que es cumplir con la satisfacción. La piedra angular de la calidad es la responsabilidad de cada colaborador, desempeñando un listado de actividades y capacidad para desempeñar roles estableciendo una comunicación interpersonal. El compromiso es una elección decisiva para el personal u organizacional siguiendo un programa establecido de cómo se va a llevar a cabo. La notificación sirve para comprender a la persona así como también al equipo, la responsabilidad, la disposición y la comunicación deben ser premiados por la empresa.

Las teorías relacionada a la variable evaluación del desempeño son: Deulofeu (2016) menciona que es la capacidad de las discrepancias o desigualdad entre las aspiraciones de los clientes y sus percepciones, que esperan que estas empresas cuenten con adecuados elementos tangibles, así como organizaciones que cumplan con su propuesta de valor incrementando su fiabilidad y una rápida capacidad de respuesta ante el requerimiento de los clientes. Vargas y Aldana (2015) nos indica que es pensar estratégicamente, actuar tácticamente y corregir con sabiduría, de manera constante y permanente para encontrar un crecimiento entre la organización y sus miembros. Denton (2015) nos refiere que es el grupo de aspecto y particularidades de un producto y servicio que es el nexo entre la capacidad de cumplimiento de las necesidades manifestadas o escondidas en los usuarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada**

La investigación es aplicada, Hernández, Fernández y Baptista (2014) define que este tipo de investigación tiene como objetivo solucionar los problemas prácticos.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

- **Diseño:** No experimental de corte transversal o transeccional.

Dicha información se sustentó con la definición de Hernández, et al. (2014) en el que afirman que en el diseño no experimental no se manipulan las variables, y para analizarlos se observa el desarrollo de los fenómenos en su contexto natural para analizarlos. La investigación transeccional detalla las variables y observa su interrelación.

- **Nivel de investigación:** Descriptivo Correlacional

Dicha aseveración tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Hernández, et al. (2014) que afirma que la investigación descriptiva se conoce la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra por lo cual pretende establecer las propiedades, características y rasgos de fenómenos explicando la preferencia de la población. Así mismo en el estudio correlacional se vinculan las variables en un grupo o población que se analizan sustentándose con las hipótesis sometidas a prueba.

- **Enfoque: Cuantitativo**

Dicha aseveración tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Hernández, et al. (2014) que afirma que el enfoque cuantitativo es el conjunto de procesos que tiene como objetivo probar hipótesis mediante la recolección de datos, para realizar un análisis estadístico utilizando métodos estadísticos, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y justificar teorías.

- **Método de investigación: Hipotético deductivo**

Dicha aseveración tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Bernal (2010) que afirma que el método hipotético deductivo es un procedimiento de razonamiento que inicia desde una aseveración donde se busca refutar las hipótesis, obteniendo conclusiones para luego poder comprobar su validez con hechos.

## **3.2 Variable y operalización**

### **3.2.1 Variable 1: Evaluación del desempeño**

En la presente investigación sobre la evaluación del desempeño, se ha tomado la teoría basada en el libro titulado: Desempeño por competencia Evaluación de 360°, del autor Martha Alicia, Alles.

Para Alles, (2018) es el instrumento para el análisis de desempeño de una persona, estructurado y apoyado en los elementos, sistemas y métodos de evaluación, el objetivo principal es evaluar la productividad de los colaboradores de una organización.

- **Dimensión: Elementos**

Según Alles (2018) los elementos, es la capacitación constante a los trabajadores y al capital humano.

**Indicador: Normas**

Para Alles (2018) nos menciona que las normas, son reglas o características para las actividades del puesto.

**Indicador: Estándares**

Para Alles (2018) los estándares, es la información que se obtiene de cada puesto de trabajo.

- **Dimensión: Sistemas**

Según Alles (2018) los sistemas, es una explicación precisa y confiable donde el supervisor o director pueden examinar el progreso, resultado y problemas que cada trabajador en su área de trabajo.

**Indicador: Objetivos**

Para Alles (2018) el objetivo, consiste en establecer propuestas en conjunto teniendo la participación del empleado y supervisor.

**Indicador: Principios**

Para Alles (2018) los principios, es el desarrollo de la evaluación de la empresa, impulsando un compromiso y participación en todos sus trabajadores.

- **Dimensión: Métodos**

Según Alles (2018) los métodos, son las características del trabajador respecto a su trabajo desempeñado, realizando el comparativo con el desempeño de su compañero.

**Indicador: Desempeño pasado**

Para Alles (2018) el desempeño pasado, es el mérito de estudiar lo acontecido para luego ser medido, se conocerá si su trabajo está orientado a la meta para rectificar la conducta.

**Indicador: Desempeño a futuro**

Para Alles (2018), el desempeño a futuro es el desempeño a través de la evaluación del trabajador o fijación de objetivos.

### 3.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

En la presente investigación sobre la calidad de servicio, se ha tomado la teoría basada en el libro titulado: Gestión de calidad total en el retail, del autor Joaquim Deulofeu, Aymar.

Según Deulofeu (2016), es la capacidad de las discrepancias o desigualdad entre las aspiraciones de los clientes y sus percepciones que esperan que estas empresas cuenten con adecuados elementos tangibles, así como organizaciones que cumplan con su propuesta de valor incrementando su fiabilidad y una rápida capacidad de respuesta ante el requerimiento de los clientes.

- **Dimensión: Percepción**

Según Deulofeu (2016) la percepción, es la excelencia en la medida que las necesidades están satisfechas, de acuerdo a sus expectativas del servicio que recibe.

**Indicador: Infraestructura**

Para Deulofeu (2016) la infraestructura, es el nivel de limpieza, última tecnología y excelencia en la medida que las necesidades están satisfechas, de acuerdo a sus expectativas del servicio que recibe.

**Indicador: Personal**

Para Deulofeu (2016) el personal, es la auditoria interna que evaluara el desarrollo de las actividades.

**Indicador: Equipamiento**

Para Deulofeu (2016) el equipamiento, es la instalación en donde se desarrollan las actividades en distintos ámbitos.

- **Dimensión 2: Fiabilidad**

Según Deulofeu (2016) la fiabilidad, es el proceso para ejecutar las responsabilidades alcanzadas.

**Indicador:** Cumplimiento

Para Deulofeu (2016) el cumplimiento, es el proceso de preparación.

**Indicador:** Reclamos

Para Deulofeu (2016) el reclamo, es una queja o disconformidad de un producto o servicio.

- Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Según Deulofeu (2016) capacidad de respuesta, es el número de consultas resueltas, lapso de respuesta a consultas, encuestas al cliente sobre el buen servicio por parte de la empresa y tiempo que se tarda en concluir el servicio.

**Indicador:** Respuesta

Para Deulofeu (2016) la respuesta, es la contestación y satisfacción ante un reclamo o duda.

**Indicador:** Tiempo

Para Deulofeu (2016) el tiempo, es el periodo que determina la realización o desarrollo de una acción.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

El universo de estudio de la presente investigación estuvo constituido por la totalidad de trabajadores administrativos y docentes que son 52 que pertenecen a la empresa colegio Trilce Roma, ubicado en Jr. Emilio Fernández 641, distrito de Cercado de Lima. Dicha aseveración tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Bernal (2010) quien menciona que es el conjunto de elementos, individuo o unidades las cuales tienen características semejantes y se desean estudiar.

- Criterio de inclusión:
  - Trabajadores mayores a 25 años.
  - Trabajadores que pertenezcan al area administrativo y docencia.
  - Trabajadores que tienen contrato en la empresa mas de un año.
  
- Criterio de exclusión
  - Trabajadores que tienen contrato de prueba.
  - Trabajadores de seguridad
  - Trabajadores de limpieza

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### 3.4.1 Técnica: Encuesta

La técnica que se utilizó para recoger los datos de la investigación es encuesta donde dicha aseveración tiene como sustento el libro de metodología de investigación de Bernal (2010) quien menciona que es un conjunto de preguntas que tiene como objetivo obtener información de las personas.

#### 3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Se empleo como instrumento para la investigación un cuestionario de tipo Linkert con 26 items. Dicha afirmación tiene como sustento a Bernal (2010) quien menciona que un cuestionario es el conjunto de preguntas lo cual obtendremos datos necesarios para poder alcanzar objetivos de nuestra investigación, a traves de preguntas respectos a las variables a medir.

#### 3.4.3 Validez del instrumento

El instrumento ha sido validado por el método de juicio de expertos los mismos que estuvieron conformado por cuatro docentes de la escuela de administración de la Universidad Cesar Vallejo: Dr. Dávila Arenaza Víctor



Demetrio, Dr. Carranza Estela Teodoro, Dr. Aliaga Correa David Fernando y MBA. Barca Barrientos Jesus Enrique los mismo que estan comprendidos en el anexo N° 5 validez del instrumento por método de juicio de expertos de las variables evaluación del desempeño y calidad de servicio y matrices debidamente suscritos “Matriz de validación del instrumento de obtención de datos” quienes analizaron y dieron sus opiniones respecto a cada item del cuestionario correspondiente a las variables evaluación del desempeño y calidad de servicio, dimensiones e indicadores respectivos.

Dicha afirmación se sustento por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes afirman que es el grado en que el instrumento mide a la variable según la opinion de los profesionales especializados en el tema de investigacion.

#### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento ha sido definido en la presente investigación mediante el estadístico Alfa Cronbach desarrollado por Lee Joséph Cronbach y procesamiento de datos por el programa SPSS con un coeficiente de 0.868 que es considerada buena de acuerdo a la escala coeficiente de Alfa Cronbach teniendo como fuente de información los resultados de una encuesta piloto a una muestra reducida compuesta por 10 sujetos de estudio, procedimiento que está contenido en el anexo N° 6 “Confiabilidad del instrumento”. Dicho procedimiento se sustenta con Bernal (2010) quien define que la confiabilidad es la consistencia de las respuestas obtenidas por las personas en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios.

### **3.5 Procedimientos**

#### 3.5.1 Metodología para obtener los datos

- Se preparó los instrumentos de investigación para la obtención de datos de acuerdo a la muestra establecida 52 cuestionarios.
- Se remitió el cuestionario a los trabajadores administrativos y docentes vía correo institucional de la empresa colegio Trilce Roma seleccionados como muestra.
- Se recepcionó por la misma vía los 52 cuestionarios debidamente consignados por los referidos trabajadores.

#### 3.5.2 Coordinación y autorización del contexto del estudio

- Durante la ejecución del proyecto de Tesis se coordinó con Directora Académica a fin de que autorice el desarrollo de la investigación de la empresa antes mencionada.
- Se logró la autorización respectiva con fecha tal, la misma que se adjunta como anexo en de la presente tesis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### 3.6.1 Método Descriptivo

Se realizó el análisis de los datos recogidos mediante el instrumento de investigación de cada variable y dimensiones de estudios lográndose tablas y gráficas de frecuencias mediante el programa SPSS a nivel de variable y tablas de gráficas de frecuencias mediante el programa SPSS a nivel de variables y dimensiones de la investigación; las mismas que fueron interpretadas. Dicha acción se ha sustentado con Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definen que son datos, de cada variable.

### 3.6.2 Método Inferencial

Se realizó el análisis inferencial respecto a las hipótesis planteadas mediante el programa SPSS el mismo que nos da como resultado el nivel de correlación y significancia los que permiten aceptar o rechazar las hipótesis; así mismo dichos resultados han sido debidamente interpretados con el propósito de conocer si existe o no relación entre las variables respectivas. Dicha acción se ha sustentado con Hernández, et. al (2014) quienes mencionan que la estadística inferencial describe la distribución de las variables donde se debe probar hipótesis y recolectar los datos de la muestra.

### **3.7 Aspecto éticos**

La presente investigación ha citado autores importantes, desarrollada con autenticidad, transparencia y ética. Así mismo se llevó a cabo la ejecución del instrumento de validación en el campo de estudio.

Como investigador se tiene el compromiso de considerar la veracidad de dichos resultados, la confiabilidad de aquellos datos recolectados de la empresa e identidad de aquellas personas que participan en este estudio, sin manipular ningún dato de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis estadístico descriptivo por resultados

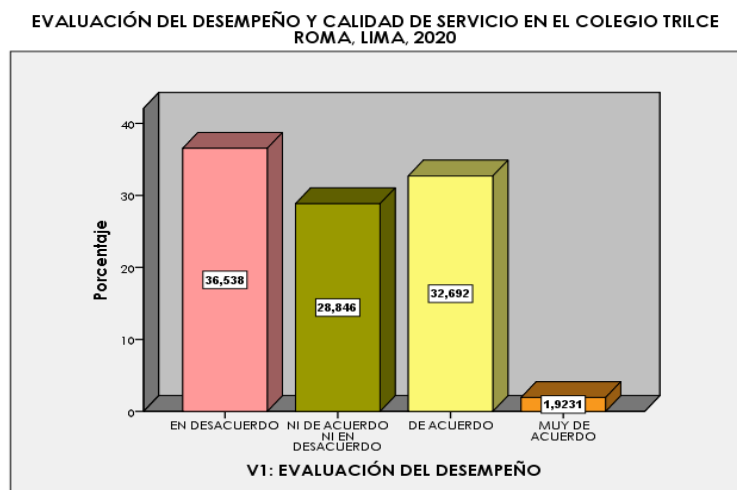
#### 4.1.1 Variable 1: Evaluación del desempeño

**Tabla N° 1: Estadísticos de datos de la variable 1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	19	36,5	36,5	36,5
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	28,8	28,8	65,4
DE ACUERDO	17	32,7	32,7	98,1
MUY DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 1: Evaluación del desempeño**



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la variable Evaluación de evaluación que comprende las dimensiones normas, estándares, objetivos, principios, desempeño pasado y desempeño futuro, la opinión es como sigue: el 36,53% están en desacuerdo, el 32,69% está de acuerdo, el 28,84% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,92% muy de acuerdo.

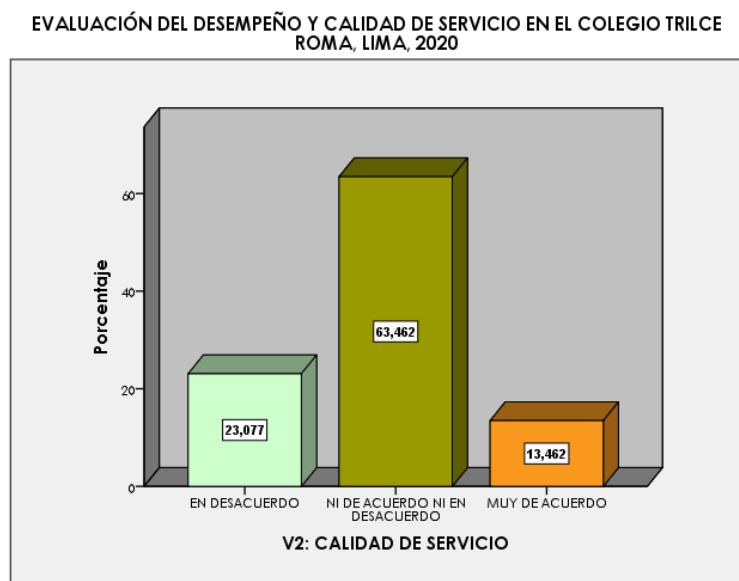
#### 4.1.2 Variable 2: Calidad de servicio

**Tabla N° 2: Estadísticos de datos de la variable 2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	12	23,1	23,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	33	63,5	86,5
	MUY DE ACUERDO	7	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 2: Calidad de servicio**



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, con relación a que si se desarrolla Calidad de servicio que comprende las dimensiones, infraestructura, personal, equipamiento, cumplimiento, reclamos, respuestas y tiempo, la opinión es como sigue: el 63,46% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 23,07% en desacuerdo y 13,46 % muy de acuerdo.

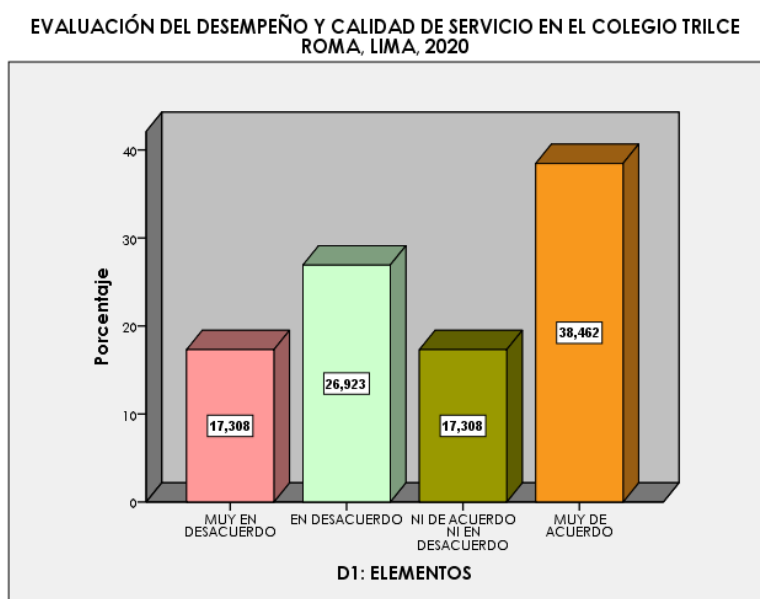
Dimensión 1: Elementos, de la variable 1

**Tabla N° 3:** Estadísticos de datos de la dimensión 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY EN DESACUERDO	9	17,3	17,3	17,3
EN DESACUERDO	14	26,9	26,9	44,2
Válidos NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	17,3	17,3	61,5
MUY DE ACUERDO	20	38,5	38,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 3:** Dimensión elementos



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión elementos, que incluye los indicadores normas y estándares la opinión es como sigue: 38,46% están muy de acuerdo, el 26,92 % están en desacuerdo, el 17,30% están ni acuerdo ni en desacuerdo y 17,30 % están muy en desacuerdo.

Dimensión 2: Sistemas, de la variable 1

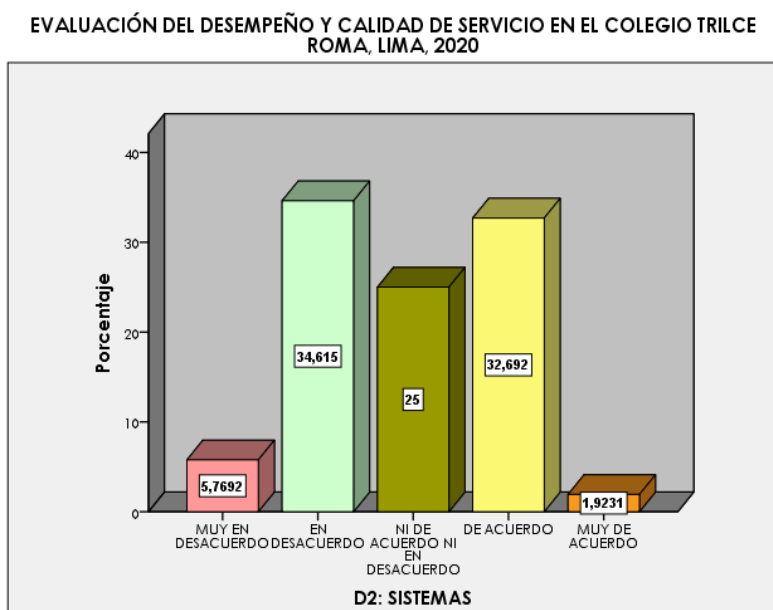
**Tabla N° 4:** Estadísticos de datos de la dimensión 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	5,8
EN DESACUERDO	18	34,6	34,6	40,4
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	25,0	25,0	65,4
DE ACUERDO	17	32,7	32,7	98,1
MUY DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Válidos

**Fuente:** Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 4:** Dimensión sistemas



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión sistemas, que incluye los indicadores objetivos y principios la opinión es como sigue: el 34,61 % están en desacuerdo, el 32,69 % de acuerdo, el 25,00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5,76 % están muy en desacuerdo y el 1,92 % están muy de acuerdo.

Dimensión 3: Métodos, de la variable 1

**Tabla N° 5: Estadísticos de datos de la dimensión 3**

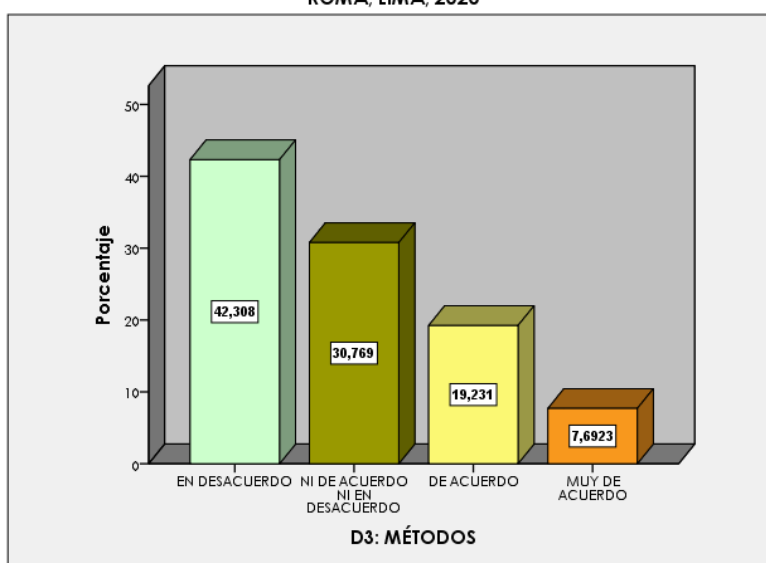
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	22	42,3	42,3	42,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	30,8	30,8	73,1
DE ACUERDO	10	19,2	19,2	92,3
MUY DE ACUERDO	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Válidos

**Fuente:** Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 5: Dimensión métodos**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO TRILCE ROMA, LIMA, 2020



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión métodos, que incluye los indicadores desempeño pasado y desempeño a futuro es como sigue: el 42,30 % están en desacuerdo, 30,76 % están en ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19,23 % están de acuerdo y 7,69 % están muy de acuerdo.

Dimensión 4: Percepción, de la variable 2



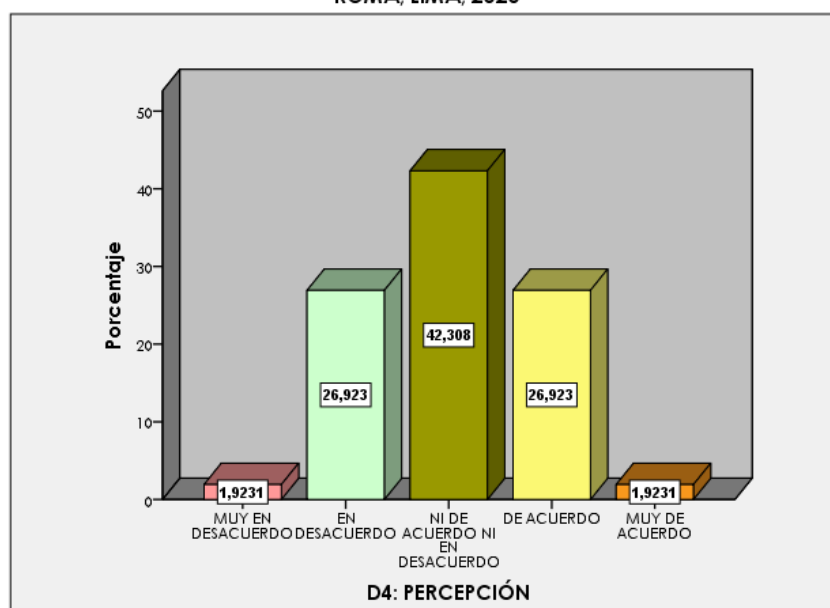
**Tabla N° 6: Estadísticos de datos de la dimensión 4**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY EN DESACUERDO	1	1,9	1,9	1,9
EN DESACUERDO	14	26,9	26,9	28,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	22	42,3	42,3	71,2
DE ACUERDO	14	26,9	26,9	98,1
MUY DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 6: Dimensión percepción**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO TRILCE ROMA, LIMA, 2020



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión percepción, que incluye los indicadores infraestructura, personal y equipamiento es como sigue: el 42,30 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26,92 % están en desacuerdo, 26,92 % están de acuerdo, 1,92 están muy en desacuerdo y 1,92 están muy de acuerdo.

Dimensión 5: Fiabilidad, de la variable 2

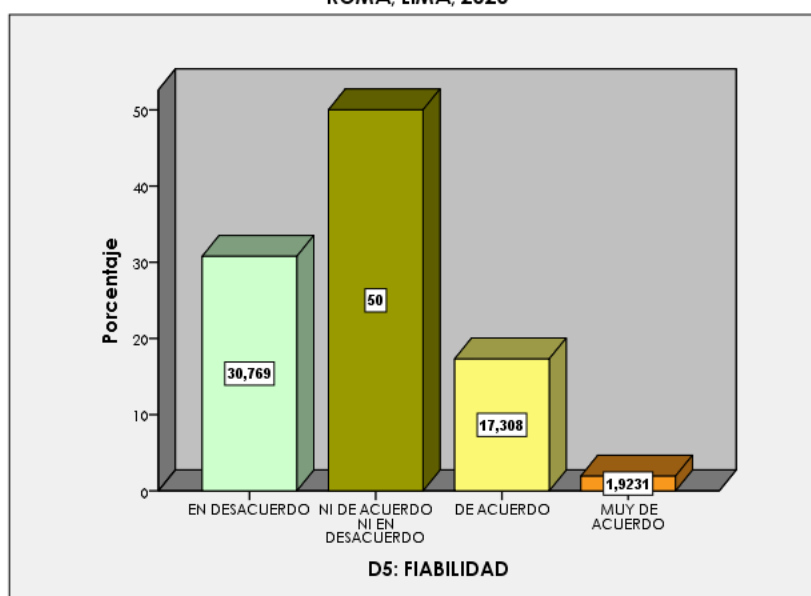
**Tabla N° 7: Estadísticos de datos de la dimensión 5**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	16	30,8	30,8	30,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	50,0	50,0	80,8
DE ACUERDO	9	17,3	17,3	98,1
MUY DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 7: Dimensión fiabilidad**

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL COLEGIO TRILCE ROMA, LIMA, 2020



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión fiabilidad, que incluye los indicadores cumplimiento y reclamos es como sigue: el 50,00% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30,76 % están en desacuerdo, el 17,30 están de acuerdo y el 1,92 % están muy de acuerdo.

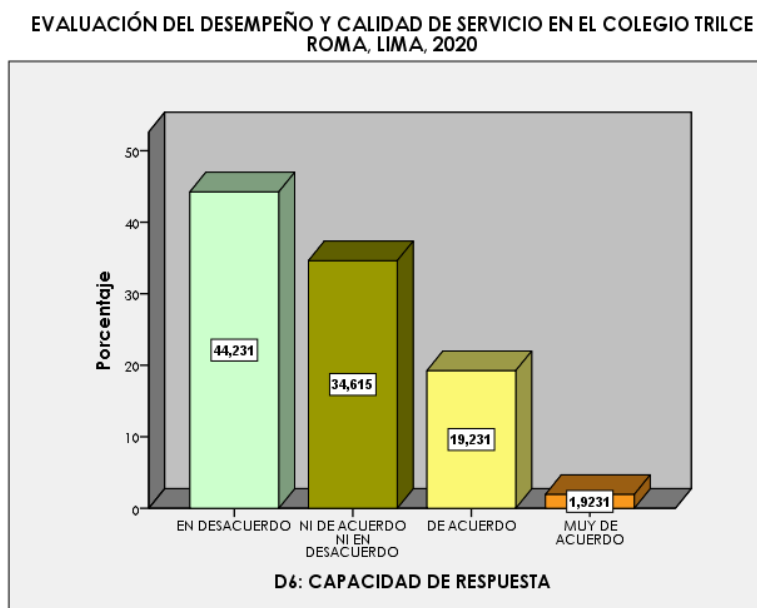
Dimensión 6: Capacidad de respuesta, de la variable 2

**Tabla N° 8:** Estadísticos de datos de la dimensión 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
EN DESACUERDO	23	44,2	44,2	44,2
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	34,6	34,6	78,8
DE ACUERDO	10	19,2	19,2	98,1
MUY DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base al estadístico SPSS 20

**Gráfico N° 8:** Dimensión capacidad de respuesta



**Interpretación:** Los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos del colegio Trilce Roma, referente a la dimensión capacidad de respuesta, que incluye los indicadores respuesta y tiempo es como sigue: el 44,23 % están en desacuerdo, el 34,61 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19,23 % están de acuerdo y el 1,92 % están muy de acuerdo.

## 4.2 Prueba de normalidad

Tabla N° 9: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	,236	52	,000	,817	52	,000
V2: CALIDAD DE SERVICIO	,333	52	,000	,763	52	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

- a)  $H_1$ : La distribución de datos muestrales no es normal.
- b)  $H_0$ : La distribución de datos muestrales es normal.

Regla de decisión:

Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Interpretación: En los resultados que se aprecia en la tabla N° 9 prueba de normalidad la significancia encontrada de acuerdo al estadístico Kolmogorov-Smirnov es 0.00 entonces la regla de decisión  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la distribución de la muestra es no normal o no paramétrica.

### 4.3 Análisis estadístico Inferencial

#### 4.3.1 Coeficiente de correlación y regla de decisión

**Tabla N° 10:** *Coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

#### 4.3.2 Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** La evaluación del desempeño tiene relación con la calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del desempeño no tiene relación con la calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**Tabla N° 11: Resultados de la prueba de la hipótesis general**

<b>Correlaciones</b>				
			V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	V2: CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,454**
	V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52
		Coeficiente de correlación	,454**	1,000
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	52	52

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

Interpretación: Los resultados que se muestra en la Tabla N° 11 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.454, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.001 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable en las variables evaluación del desempeño y calidad de servicio.

#### 4.3.3 Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>**: La evaluación del desempeño tiene relación con la percepción en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>**: La evaluación del desempeño no tiene relación con la percepción en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**Tabla N° 12:** Resultados de la prueba de la hipótesis específica 1

<b>Correlaciones</b>			
		V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	D4: PERCEPCIÓN N
Rho de Spearman	V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,496**
		N	52
	D4: PERCEPCIÓN	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	52

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

Interpretación: Los resultados que se muestra en la Tabla N° 12 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.496, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.000 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación positiva considerable en la variables evaluación del desempeño y la dimensión percepción.

#### 4.3.4 Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** La evaluación del desempeño tiene relación con la fiabilidad en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del desempeño no tiene relación con la fiabilidad en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**Tabla N° 13: Resultados de la prueba de la hipótesis específica 2**

Correlaciones				
		V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
		D5: FIABILIDAD		
Rho de Spearman	V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,339*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	52	52
	D5: FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,339*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	52	52

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Los resultados que se muestra en la Tabla N° 13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.339, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva media; la significancia es 0.014 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe relación significativa de la variable evaluación del desempeño y la dimensión fiabilidad.

#### 4.3.5 Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** La evaluación del desempeño tiene relación con la capacidad de respuesta en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del desempeño no tiene relación con la capacidad de respuesta en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.



**Tabla N° 14: Resultados de la prueba de la hipótesis específica 3**

<b>Correlaciones</b>			
		V1:	D6:
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	V1: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,047
		N	52
	D6: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,047
		Sig. (bilateral)	,740
		N	52

Interpretación: Los resultados que se muestra en la Tabla N° 14 el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.047, el mismo que de acuerdo a la tabla N° 10 “Coeficiente de correlación” es considerada como correlación positiva débil; la significancia es 0.740 dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig.  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula en consecuencia se ha determinado que no existe relación positiva muy fuerte en la variables evaluación del desempeño y la dimensión capacidad de respuesta.

## V. DISCUSIÓN

5.1 El objetivo general: El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio; respecto a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman está lográndose el coeficiente de correlación 0.454 y un nivel de significancia 0.00 por lo que se ha determinado que existe una correlación significativa entre las variables evaluación del desempeño y calidad de servicio.

También resultado está comprendido dentro del marco de la teoría científica relaciones humanas de Thomas J. Peters y Robert H. Waterman Stoner (1995) quienes definen que las principales características de esta teoría es cuando los trabajadores realizan labores difíciles, flexibles, creativos y disminuyen sus tareas rutinarias, recibiendo bonos para mejorar su productividad. Además las personas deben atender las necesidades de la organización para generar un trabajo de calidad. Así mismo la teoría científica calidad total de Deming (1993) define que se enfoca en la eliminación de errores y control de proceso, donde el consumidor u organización tiene como objetivo satisfacer las necesidades y expectativa del cliente, además de motivar a cada uno de los empleados para que se sienta comprometido con la organización. Cada colaborar desempeña actividades y roles estableciendo una comunicación interpersonal.

Así mismo con las definiciones conceptuales Alles (2018) menciona que es el instrumento para el análisis de desempeño de una persona, estructurado y apoyado en los elementos, sistemas y métodos de evaluación, el objetivo principal es evaluar la productividad de los colaboradores de una organización. También Deulofeu (2016) menciona que es la capacidad de las discrepancias o desigualdad entre las aspiraciones de los clientes y sus percepciones, que esperan que estas empresas cuenten con adecuados elementos tangibles, así como organizaciones que cumplan con su propuesta de valor incrementando su fiabilidad y una rápida capacidad de respuesta ante el requerimiento de los clientes.

Finalmente existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguiente: Kú y Pool (2017) mencionan que la evaluación de los docentes de Yucatán se describen de acuerdo a las características personales como edad, sexo, grado de estudio, lugar donde labora y tipo de localidad, así mismo la práctica educativa se relaciona con diferentes variables que permiten como resultado una calidad educativa a través de un examen de desempeño. Hamui, Ortiz, Cejudo, Lavalle y Vilar (2017) mencionan que la opinión de los estudiantes es una de las respuestas más fundamentales al momento de evaluar el desempeño de un docente, la cual se conoce el nivel de la calidad respecto a la formación profesional. Jara y Díaz (2017) mencionan que la evaluación de docentes en Colombia permite que el desarrollo profesoral se realice por un método tácticas internas que conlleva a la toma de decisiones teniendo como resultado un crecimiento en la calidad. Cordero y Gonzáles (2016) mencionan que el conjunto de elementos en una evaluación se refleja en el modelo de desempeño, la cual contribuye al desarrollo profesional del docente dándose de manera efectiva y se consideran aspectos que están relacionados.

También Canahuire, Esquivel y Huamani (2016) mencionan que la calidad en el servicio de educación en una institución de nivel inicial en la cual los encuestados manifiestan que la gestión administrativa es buena, en donde para poder alcanzar la calidad se debe realizar de manera continua. Tsai Tan y Muskat (2016) mencionan que la calidad del estudiante en la educación superior es la experiencia y satisfacción que recibe de acuerdo a su aprendizaje que brinda la institución. Palomino, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) menciona que los alumnos de la universidad pública reciben una adecuada técnica de aprendizaje, contando con docentes con una buena formación académica hace que los usuarios puedan calificar el servicio bueno y se sientan satisfechos con lo que reciben.

## 5.2 Objetivo específicos:

5.2.1 Objetivo específico 1 ha sido determinar la relación de la evaluación del desempeño con la percepción; respecto a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman está lográndose el coeficiente 0.496 y un nivel de significancia 0.00 por lo que se ha determinado que existe una correlación positiva media entre la variable evaluación del desempeño y la dimensión percepción.

Dichos resultados están en los alcances del libro "*Gestión de la calidad total en el retail*" de Deulofeu (2016) quien define que la percepción, es la excelencia en la medida que las necesidades están satisfechas, de acuerdo a sus expectativas del servicio que recibe.

Finalmente existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguiente: Torres y Luna (2016) mencionan que el modelo de evaluación de calidad se considera la percepción de los clientes teniendo como factores principales capacidad de respuesta, atención de usuario y fiabilidad, entonces respecto a la relación de la calidad de servicio en el banco y el nivel de satisfacción fue alta. García (2018) menciona que el sistema de la calidad se da a través de la perspectiva de sus pacientes la cuales son las personas que ayudan al desarrollo de evaluación. Salazar y Cabrera (2016) mencionan que la calidad de servicio son las percepciones, expectativas y actitudes de los clientes la cual está relacionada a la satisfacción a través de los servicios recibido.

5.2.2 Objetivo específico 2 ha sido determinar la relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad; al respecto los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman está lográndose el coeficiente 0.339 y un nivel de significancia 0.00 por lo que se ha determinado que existe una correlación positiva media entre la variable evaluación del desempeño y la dimensión fiabilidad.

Dichos resultados están en los alcances del libro *“Gestión de la calidad total en el retail”* de Deulofeu (2016) quien define que la fiabilidad es el proceso para ejecutar las responsabilidades alcanzadas.

Finalmente existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguiente: Pariente, Ramos, Trinidad y Rodríguez (2018) menciona que el sistema de calidad es el enfoque del servicio donde el paciente y el profesional manejan el rol principal para evaluar a la organización, además las estrategias ayudan a establecer las áreas de mejora donde se utilizó un plan para el aumento de la calidad asegurando que la salud del paciente sea buena. Hapsari y Clemes (2017) menciona que lealtad, compromiso y satisfacción del cliente en una aerolínea indonesia tiene como objetivo analizar la participación del cliente además de conocer su participación. Alcantar y Maldonado (2015) menciona que la evaluación es la fuente para monitorear la calidad de servicio en el departamento de tesorería, las variables son confiable y pueden ser implementadas como herramienta.

5.2.3 Objetivo específico 3: ha sido determinar la relación de la evaluación del desempeño con la capacidad de respuesta; al respecto a los resultados obtenidos y procesados mediante el estadístico de Rho de Spearman está lográndose el coeficiente 0.740 y un nivel de significancia 0.00 por lo que se ha determinado que no existe una correlación positiva media entre la variable evaluación del desempeño y la dimensión capacidad de respuesta.

Dichos resultados están en los alcances del libro *“Gestión de la calidad total en el retail”* de Deulofeu (2016) quien define es la capacidad de respuesta, es el número de consultas resueltas, lapso de respuesta a consultas, encuestas al cliente sobre el buen servicio por parte de la empresa y tiempo que se tarda en concluir el servicio.

Finalmente existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos siguiente: Caneda, Vega y Vásquez (2016) mencionan que el servicio en el restaurante se obtiene a través de los niveles de satisfacción siendo muy buena, se determinó a través de la rapidez. Annamdevula y Bellamkonda

(2016) menciona que calcular la satisfacción de la calidad de servicio en el sector educativo se da de acuerdo a las características de necesidades de los alumnos creando un vínculo de lealtad. Peralta (2018) menciona que los resultados sobre el servicio en el colegio, donde los usuarios son los que reciben el servicio se debe identificar sus necesidades y así mismo el servicio permitió conocer la experiencia que se produce por parte del cliente. Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2018) menciona que la medición de la calidad se desarrolló a través de una evaluación en donde las familias de los niños lo calificaron como buena y se realizó estudios tomándose como base las perspectivas de profesionales.

### 5.3 Prueba de hipótesis

#### 5.3.1 Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido que existe relación de la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020 para probar dicho hipótesis primero se determinó si la distribución de la muestra es normal o no normal; la misma que se logró mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnov arrojando como resultado sig 0.001 comprobándose con ello que la distribución de la muestra es no paramétrica en consecuencia se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman obteniendo como resultado nivel de correlación 0.454, significancia 0,001; en consecuencia dicho resultado se ha comprobado nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que confirmamos uno de los hallazgo más importante de la investigación es que la variable evaluación del desempeño tiene relación significativa con la variable calidad de servicio.

#### 5.3.2 Hipótesis específica 1:

La hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación de la evaluación del desempeño con la percepción en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. Para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se

demuestra en la tabla N° 12 lográndose como resultado el nivel de correlación 0,496, significancia 0.000; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que la hipótesis planeada es verdadera por lo que confirmamos que uno de los hallazgos también pertinentemente de la investigación es que la variable evaluación del desempeño tiene relación significativa con la dimensión percepción.

#### 5.3.3 Hipótesis específica 2:

La hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. Para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la tabla N° 13 lográndose como resultado el nivel de correlación 0,339, significancia 0.014; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que la hipótesis planeada es verdadera por lo que confirmamos que uno de los hallazgos también pertinentemente de la investigación es que la variable evaluación del desempeño tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad.

#### 5.3.4 Hipótesis específica 3:

La hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación de la evaluación del desempeño con la fiabilidad en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. Para probar dicha hipótesis se utilizó el estadístico no paramétrico Rho Spearman; considerando que la distribución de la muestra no es paramétrica como se demuestra en la tabla N° 14 lográndose como resultado el nivel de correlación 0,047, significancia 0.740; en consecuencia y teniendo en cuenta dicho resultado se ha probado que la hipótesis planeada es verdadera por lo que confirmamos que uno de los hallazgos también pertinentemente de la investigación es que la variable evaluación del desempeño tiene relación significativa con la dimensión fiabilidad.

## **5.4 Resultados descriptivos**

### **5.4.1 Variable 1: Evaluación del desempeño**

De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores administrativos y docentes del colegio Trilce Roma, con relación a la variable evaluación de evaluación que comprende las dimensiones normas, estándares, objetivos, principios, desempeño pasado y desempeño futuro; el 1,9% están muy de acuerdo, el 32,6% está de acuerdo, el 28,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y por ultimo 36,5% están en desacuerdo. Considerando dicho resultados identificamos un importante porcentaje que están en desacuerdo, esta información demuestra que lo corresponde al indicador desempeño pasado que corresponde a la dimensión métodos los mismo que requerían propuestas de solución a dichos aspectos negativos en el contexto de estudio.

### **5.4.2 Variable 2: Calidad de servicio**

Los resultados que se muestran en la tabla de frecuencia con relación a que si se desarrolla calidad de servicio que comprende las dimensiones, infraestructura, personal, equipamiento, cumplimiento, reclamos, respuestas y tiempo, 13,46 % muy de acuerdo, el 63,46% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 23,07% en desacuerdo. Considerando dicho resultados identificamos un importante porcentaje que no están de acuerdo ni en desacuerdo, esta información demuestra que lo corresponde al indicador personal que corresponde a la dimensión percepción los mismo que requerían propuestas de solución a dichos aspectos negativos en el contexto de estudio.



## VI. CONCLUSIONES

6.1 De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla la evaluación del desempeño y calidad de servicio; coeficiente de correlación es 0.454; significancia es 0.001; dichos resultados están comprendido con la teoría de las relaciones humanas que comprendidas las variables de investigación de Thomas J. Peters y Robert H. Waterman Stoner (1995), la teoría de Calidad Total de Deming (1903) y artículo científico de Kú y Pool (2017) y tienen coherencia con los resultados del estudio ; en consecuencia se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo general propuesto se ha determinado que existe relación significativa de la evaluación del desempeño y calidad de servicio.

6.2 De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla la evaluación del desempeño y percepción; coeficiente de correlación es 0,496; significancia es 0.000 dichos resultados tienen están comprendidos con el artículo científico de Torres y Luna (2016) y tiene coherencia con los resultados del estudio; en consecuencia se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 1 propuesto se ha determinado que existe relación significativa de la evaluación del desempeño y percepción.

6.3 De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla la evaluación del desempeño y fiabilidad; coeficiente de correlación es 0.339; significancia es 0.014 dicho resultados están comprendido con el artículo científico de Hapsari y Clemes (2017) y tiene coherencia con los resultados del estudio; en consecuencia se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 2 propuesto se ha determinado que existe relación significativa de la evaluación del desempeño y la fiabilidad.

6.4 De acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontrados como son: porcentaje significativo que consideran que se desarrolla la evaluación del desempeño y capacidad de respuesta; coeficiente de correlación es 0.047; significancia es 0.740 dichos resultados están comprendido con el artículo científico de Caneda, Vega y Vásquez (2016) y tienen coherencia con los resultados del estudio; en consecuencia se ha comprobado que la hipótesis planteada es verdadera. Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico 3 propuesto se ha determinado que no existe relación significativa de la evaluación del desempeño y capacidad de respuesta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1 Para el logro de la calidad de servicio a los clientes de la empresa, el director académico debe evaluar y supervisar el desempeño de cada uno de sus colaboradores, implementando evaluaciones y capacitaciones para disminuir el margen de error en los procesos de los mismos para brindar servicio de calidad y satisfacción total.

7.2 Para lograr las expectativas de los clientes, la dirección de la empresa deberá realizar las acciones siguientes: contar con personal altamente capacitado, mantenimiento de la infraestructura y renovación de los equipos de acuerdo a los avances tecnológicos, evaluación y capacitación del personal los mismos que permitirán asegurar la percepción positiva de los usuarios de servicio.

7.3 Para ejecutar los procesos con eficiencia y lograr la fiabilidad de los usuarios del servicio, la empresa deberá ejecutar las acciones siguientes: demostrar que la infraestructura, bienes y servicios cumplen con las condiciones básicas de calidad, resolver reclamos inmediatamente y entregar los materiales oportunamente.

7.4 Para que la institución demuestre capacidad de respuesta a satisfacción de los clientes, se deberá evaluar y capacitar al personal en todos los niveles, así mismo implementar un registro de quejas y solución de estas que permitan facilitar respuestas oportunamente.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alles, M. (2017). *Selección por competencia*. Argentina: GRANICA.
- Alles, M. (2018). *Desempeño por competencias*. Argentina: GRANICA.
- Annamdevula, S. y Bellamkonda, R. (2016). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*
- Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en Educación superior a distancia*. (tesis para título profesional).Universidad de Barcelona, España.
- Arias, D. y Olmos, G. (2015). *Evaluación de desempeño profesional de formadores de docentes en el salvador*. (tesis para título profesional).Universidad de Granada, Melilla.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: PEARSON.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.
- Celis, A., Dehesa, L. y Martínez, G. (2017).Universidad Autónoma de Sinaloa. El residente como evaluador del desempeño docente en las especialidades médicas.
- Chavarría, H. (2017). *La evaluación del desempeño del talento humano en el poder judicial*. (tesis para posgrado).Universidad Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Chiavenato, A. (2009). *Gestión del talento humano*. España: MCGRAW – HILL
- Chiavenato, A. (2017). *Administración de recursos humanos*. España: MCGRAW – HILL
- Cordero, A. y Gonzales, B. (2016). *Análisis del Modelo de Evaluación del Desempeño Docente en el Marco de la Reforma Educativa Mexicana*. Universidad Complutense de Madrid.
- Cuestas, A. (2018). *Manual para el desempeño laboral*. Argentina: RÚSTICA
- Denton, K. (2015). *La calidad en el servicio al cliente*. España: VÉRTICEBOOKS
- Deulofeu, J. (2016). *Gestión de la calidad total en el retail*. España: RÚSTICA

- Domingos, J., Sotolongo, M. y Martínez, C. (2016). Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal docente en las universidades públicas angolanas. Universidad José Eduardo dos Santos.
- Fernández, C. (2016). Evaluación de desempeño del personal del colegio Hispanoamericano Cobán A.V. (tesis para título profesional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fiallos, S. y Sevilla, W. (2018). La evaluación del desempeño y la eficiencia de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda. Parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia de Bolívar. Universidad Técnica de Ambato.
- Flores, H., Gatica, L., Sánchez, M. y Martínez, G. (2017). Evolución de la evaluación del desempeño docente. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gil, A. y Tchinhama, M. (2017). La evaluación del desempeño de los docentes universitarios. Universidad Metropolitana.
- Hamui, S., Ortiz, G., Cejudo, A., Lavalle, M., y Vidal, P. (2016). Diversidad de estudios de posgrado. Educación Médica
- Hapsari, R. y Clemes, M. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. Emerald Publishing Limited
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW – HILL
- Hidruogo, V y Pucce, C (2016). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios – Pimentel. (tesis para título profesional). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Jara, G. y Díaz, L. (2017). Políticas de evaluación del desempeño del docente universitario, mito o realidad. Universidad de La Sabana.
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención temprana. Universidad de Málaga.
- Juárez, J. (2014). Administración y evaluación del desempeño. México: DOS CONSULTORES
- Kú, H. y Pool, C. (2017). Centro de Evaluación del estado de Yucatán. Universidad Autónoma de México.

- Leyva, D., De Miguel, G., y Pérez, C. La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Gestión de recursos humanos. Gestión de recursos humanos.
- Martell, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas. (tesis de maestría).Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Mesías, N. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de la baja y alta demanda. (tesis de maestría). Universidad Cayetano Heredia, Perú.
- Molina, N. (2016). Evaluación de calidad de servicios de centro deportivos privados.(tesis para título profesional).Universidad de Valencia, España.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: EDITORIAL PROGRESO S.A.
- Palang, D. y Yaibuathet, K. (2019). Performance evaluation of tourism supply chain management: the case of Thailand. Emerald Publishing Limited
- Pavlovna, Y. y Vyacheslavovna, L. (2018). Strategic approach to performance evaluation of a business entity from the position of analyzing its business potential. *Revistas Espacios*
- Pérez, C., Leyva, D., Bajuelo, P. y Pérez, G. (2015). La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones. Universidad Holguín.
- Rincón, H. y Sagastuy, G. (2015). Diagnóstico para mejorar la calidad de servicio al cliente en la post – venta de la compañía Seven Construcciones SAS. (tesis para título profesional).Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Rojas, S. (2018).Capacitación y desempeño laboral. (tesis para título profesional).Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sartain, L. y Steinberg, M. (2016). Teachers' Labor Market Responses to Performance Evaluation Reform: Experimental Evidence from Chicago Public Schools. *The Journal of Human Resources*
- Silva, M. (2015). Calidad de servicio al cliente en el restaurant la lomita – Tambogrande-2015. (tesis para título profesional).Universidad Nacional de Piura.

- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. (tesis para título profesional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. y Seebaluck, A. (2016). *Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL)*. Emerald Publishing Limited
- Tsai Tan, A. y Muskat, B. (2016). *A systematic review of quality of student experience in higher education*. Emerald Publishing Limited
- Vallejo (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH
- Vargas, M. y Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio*. España: ECO EEDICIONES
- Viltard, L. y Pérez, J. (2020). *Simple tools for hr performance evaluation in Argentinean sme*. Universidad Nacional de Lujan, Argentina
- Visbal, C., Mendoza, M. y Corredor, C. (2015). *Evaluación del desempeño docente mediante el análisis envolvente de datos: un estudio de caso*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Werther, W. y Davis, C. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: MCGRAW – HILL

Anexo N° 4: Matriz operacional de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable 1: Evaluación del desempeño	Es el instrumento para el análisis de desempeño de una persona, estructurado y apoyado en los elementos, sistemas y métodos de evaluación, el objetivo principal es evaluar la productividad de los colaboradores de una organización (Alles, 2018, p.30).	Para medir las variables de investigación de evaluación del desempeño y calidad de servicio se ha determinado las dimensiones, los indicadores y el instrumento respectivo.	Elementos	Normas	1-2	ORDINAL
			Sistemas	Estándares	3-4	
				Objetivos	5-6	
			Métodos	Principios	7-8	
Desempeño pasado	9-10					
Variable 2: Calidad de servicio	Según Deulofeu (2016), es la capacidad de las discrepancias o desigualdad entre las aspiraciones de los clientes y sus percepciones, que esperan que estas empresas cuenten con adecuados elementos tangibles, así como organizaciones que cumplan con su propuesta de valor incrementando su fiabilidad y una rápida capacidad de respuesta ante el requerimiento de los clientes(p. 53).	Para medir las variables de investigación de evaluación del desempeño y calidad de servicio se ha determinado las dimensiones, los indicadores y el instrumento respectivo.	Percepción	Desempeño a futuro	11-12	
				Infraestructura	13-14	
			Fiabilidad	Personal	15-16	
				Equipamiento	17-18	
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento	19-20	
				Reclamos	21-22	
	Respuesta	23-24				
	Tiempo	25-26				



**Anexo N° 5:** Validez del instrumento por el método de juicio de experto

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. Aliaga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
Experto 4	MBA. Barca Barrientos, Jesús Enrique	Aplicable	Investigador

Validación de juicio de expertos

Experto número 1 – Variable 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: <b>Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020</b>								
Apellidos y nombres del investigador: <b>RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY</b>								
Apellidos y nombres del experto: <b>DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA</b>								
VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		ASPECTO POR EVALUAR						
						SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ELEMENTOS	NORMAS	ESTÁNDARES	En la institución cuentan con reglamento de organización y funciones.	Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
				Las funciones y responsabilidades designadas están de acuerdo al reglamento.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SISTEMAS	OBJETIVOS	La institución asigna a sus trabajadores funciones, responsabilidades y tiempos para su cumplimiento.	De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Los colaboradores han logrado metas y objetivos establecidos.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>			
	MÉTODOS	DESEMPEÑO PASADO	La institución cumple con los objetivos establecidos.	En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La institución cumple con una misión y visión establecida.	Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>			
	MÉTODOS	DESEMPEÑO A FUTURO	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Firma del experto		Se evalúa las acciones realizadas en forma semestral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Las evaluaciones de las acciones ejecutadas permiten establecer medidas correctivas.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se evalúa las posibilidades de mejor desempeño en el futuro.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se evalúa los objetivos de desempeño deseables.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			Fecha	19/11/2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


Validación de juicio de expertos  
 Experto número 1 – Variable 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020							
Apellidos y nombres del investigador: RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY							
Apellidos y nombres del experto: DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENALZA							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura de la institución permite el desarrollo académico y administrativo con eficiencia. La infraestructura de la institución permite el desarrollo de atención para padres de familia y estudiantes. El personal docente de la institución tiene competencias y experiencia para un buen desarrollo académico.	Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERSONAL	Los alumnos reciben tutoría personalizada permanentemente a fin de maximizar su rendimiento reflejado en sus calificaciones. El equipamiento de la institución permite el desarrollo académico y administrativo eficiente.	De acuerdo (4)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		EQUIPAMIENTO	Se innovan permanentemente los equipos teniendo en cuenta el avance tecnológico. A inicios de clases la institución entrega el material requerido para el desarrollo de las actividades académicas de los alumnos.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTO	La institución tiene un cronograma detallado de las actividades académicas a desarrollar durante el año. Los tiempos de respuesta de los reclamos son atendidos oportunamente.	En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
	RECLAMOS	RESPUESTA	RESPUESTA	El libro de reclamaciones está en su disposición. Los tiempos de respuesta a las consultas académicas son atendidos oportunamente. La respuesta a consultas está de acuerdo a lo esperado.	Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>	
				TIEMPO	La institución cumple con su cronograma de actividades. La institución cumple con los tiempos establecido de acuerdo con la expectativa de los usuarios de servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>
	Firma del experto			Fecha	11/11/2017		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Validación de juicio de expertos

Experto número 2 – Variable 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la Investigación: <b>Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020</b>								
Apellidos y nombres del Investigador: <b>RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY</b>								
Apellidos y nombres del experto: <b>DR. CARRANZA ESTELA TEDDORO</b> DNI: <b>08074405</b>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / FRECUENTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ELEMENTOS	NORMAS	En la institución cuentan con reglamento de organización y funciones.		/			
		ESTÁNDARES	Las funciones y responsabilidades designadas están de acuerdo al reglamento. La institución asigna a sus trabajadoras funciones, responsabilidades y tiempos para su cumplimiento. Los colaboradores han logrado metas y objetivos establecidos.		/			
		OBJETIVOS	La institución cumple con los objetivos establecidos. La institución cumple con una misión y visión establecida.		/			
	SISTEMAS	PRINCIPIOS	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de los colaboradores. Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de la institución.		Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	/		
		DESEMPEÑO PASADO	Se evalúa las acciones realizadas en forma semestral. Las evaluaciones de las acciones ejecutadas permiten establecer medidas correctivas.		En desacuerdo (2)	/		
	MÉTODOS	DESEMPEÑO A FUTURO	Se evalúa las posibilidades de mejor desempeño en el futuro. Se evalúa los objetivos de desempeño deseados.		Muy en desacuerdo (1)	/		
Firma del experto			Fecha <u>14</u> / <u>11</u> / <u>2019</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, así como el contenido, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Validación de juicio de expertos

Experto número 2 – Variable 2

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS						
Título de la investigación: Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020						
Apellidos y nombres del investigador: RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY						
Apellidos y nombres del experto: DR. CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura de la institución permite el desarrollo académico y administrativo con eficiencia. La infraestructura de la institución permite el desarrollo de atención para padres de familias y estudiantes.	Muy de acuerdo (5)	✓	
		PERSONAL	El personal docente de la institución tiene competencias y experiencia para un buen desarrollo académico. Los alumnos reciben tutoría personalizada permanente a fin de maximizar su rendimiento reflejado en sus calificaciones.	De acuerdo (4)	✓	
		EQUIPAMIENTO	El equipamiento de la institución permite el desarrollo académico y administrativo eficiente. Se innovan permanentemente los equipos teniendo en cuenta el avance tecnológico.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	✓	
	FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO	A inicios de clases la institución entrega el material requerido para el desarrollo de las actividades académicas de los alumnos. La institución tiene un cronograma detallado de las actividades académicas a desarrollar durante el año.	En desacuerdo (2)	✓	
		RECLAMOS	Los tiempos de respuesta de los reclamos son atendidos oportunamente.	Muy en desacuerdo (1)	✓	
		RESPUESTA	El libro de reclamaciones está en su disposición. Los tiempos de respuesta a las consultas académicas son atendidos oportunamente. La respuesta a consultas está de acuerdo a lo esperado.		✓	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO		La institución cumple con su cronograma de actividades. La institución cumple con los tiempos establecido de acuerdo con la expectativa de los usuarios de servicio.		✓	
		Firma del experto:		Fecha: 14 / 11 / 2019		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Validación de juicio de expertos

Experto número 3 – Variable 1


**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020**

Título de la investigación: **RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY**

Apellidos y nombres del investigador: **RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY**

Apellidos y nombres del experto: **DAVID FERRER DAVID FERRER DNI: 27168879**

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ELEMENTOS	NORMAS	En la institución cuentan con reglamento de organización y funciones.	Muy de acuerdo (5)	/			
		ESTÁNDARES	Las funciones y responsabilidades designadas están de acuerdo al reglamento. La institución asigna a sus trabajadores funciones, responsabilidades y tiempos para su cumplimiento. Los colaboradores han logrado metas y objetivos establecidos.		De acuerdo (4)	/		
		OBJETIVOS	La institución cumple con los objetivos establecidos. La institución cumple con una misión y visión establecida.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	/		
	SISTEMAS	PRINCIPIOS	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de los colaboradores. Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de la institución.	En desacuerdo (2)	/			
		DESEMPEÑO PASADO	Se evalúa las acciones realizadas en forma semestral. Las evaluaciones de las acciones ejecutadas permiten establecer medidas correctivas.	Muy en desacuerdo (1)	/			
		MÉTODOS	Se evalúa las posibilidades de mejor desempeño en el futuro. Se evalúa los objetivos de desempeño deseables.		/			
Firma del experto	 fecha <u>19 Nov. 2019</u>							

Nota: Las DIMENSIONES, INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Validación de juicio de expertos

Experto número 3 – Variable 2


**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

**Título de la investigación:** Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020

**Apellidos y nombres del investigador:** RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. ALVARO CANOPE DAVID FERNANDO DNI: 27168879

**ASPECTO POR EVALUAR**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura de la institución permita el desarrollo académico y administrativo con eficiencia. La infraestructura de la institución permita el desarrollo de atención para padres de familia y estudiantes.	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	/		
		PERSONAL	El personal docente de la institución tiene competencias y experiencia para un buen desarrollo académico. Los alumnos reciben tutoría personalizada permanente a fin de maximizar su rendimiento reflejado en sus calificaciones.				
		EQUIPAMIENTO	El equipamiento de la institución permite el desarrollo académico y administrativo eficiente. Se innovan permanentemente los equipos teniendo en cuenta el avance tecnológico.				
	FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO	A inicios de clases la institución entrega el material requerido para el desarrollo de las actividades académicas de los alumnos. La institución tiene un cronograma detallado de las actividades académicas a desarrollar durante el año.	Muy en desacuerdo (1)	/		
		RECLAMOS	Los tiempos de respuesta de los reclamos son atendidos oportunamente.				
		RESPUESTA	El libro de reclamaciones está en su disposición. Los tiempos de respuesta a las consultas académicas son atendidos oportunamente. La respuesta a consultas está de acuerdo a lo esperado.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TIEMPO	La institución cumple con su cronograma de actividades. La institución cumple con los tiempos establecido de acuerdo con la expectativa de los usuarios de servicio.	/				
Firma del experto							
			Fecha	19, Nov, 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Validación de juicio de expertos

Experto número 4 – Variable 1


**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

**Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020**

Título de la investigación:

Apellidos y nombres del investigador: RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY

Apellidos y nombres del experto: MBA. BARCA BALIENTOS JESUS ENRIQUE DNI: 46176475

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ELEMENTOS	NORMAS	En la institución cuentan con reglamento de organización y funciones.	Muy de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTÁNDARES	Las funciones y responsabilidades designadas están de acuerdo al reglamento.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		OBJETIVOS	La institución asigna a sus trabajadores funciones, responsabilidades y tiempos para su cumplimiento. Los colaboradores han logrado metas y objetivos establecidos. La institución cumple con los objetivos establecidos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SISTEMAS	OBJETIVOS	La institución cumple con una misión y visión establecida.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRINCIPIOS	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de los colaboradores.	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>		
	MÉTODOS	DESEMPEÑO PASADO	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de la institución.	En desacuerdo (2)	<input checked="" type="checkbox"/>		
DESEMPEÑO A FUTURO		Se evalúa las acciones realizadas en forma semestral. Las evaluaciones de las acciones ejecutadas permiten establecer medidas correctivas.	Muy en desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto							
			Fecha <u>19</u> / <u>11</u> / <u>2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



Validación de juicio de expertos

Experto número 4 – Variable 2

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE DETERMINACION DE DATOS**

Título de la Investigación: **Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020**

Apellidos y nombres del Investigador: **RAMIREZ ROSALES ESTEFANY NANCY**

Apellidos y nombres del experto: **MBA. CARLA BARRIENOS JESÚS ENRIQUE** DNI: **46178175**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN	INFRAESTRUCTURA	La infraestructura de la institución permite el desarrollo académico y administrativo con eficiencia. La infraestructura de la institución permite el desarrollo de atención para padres de familia y estudiantes.	Muy de acuerdo (5)	✓		
		PERSONAL	El personal docente de la institución tiene competencias y experiencia para un buen desarrollo académico. Los alumnos reciben tutoría personalizada permanente a fin de maximizar su rendimiento reflexivo en sus calificaciones.	De acuerdo (4)	✓		
		EQUIPAMIENTO	El equipamiento de la institución permite el desarrollo académico y administrativo eficiente. Se innovan permanentemente los equipos teniendo en cuenta el avance tecnológico.	NI de acuerdo ni en desacuerdo (3)	✓		
		CUMPLIMIENTO	A inicios de clases la institución entrega el material requerido para el desarrollo de las actividades académicas de los alumnos. La institución tiene un cronograma detallado de las actividades académicas a desarrollar durante el año.	En desacuerdo (2)	✓		
		RECLAMOS	Los tiempos de respuesta de los reclamos son atendidos oportunamente. El libro de reclamaciones está en su disposición.	Muy en desacuerdo (1)	✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RESPUESTA	Los tiempos de respuesta a las consultas académicas son atendidos oportunamente. La respuesta a consultas está de acuerdo a lo esperado.		✓			
	TIEMPO	La institución cumple con su cronograma de actividades. La institución cumple con los tiempos establecido de acuerdo con la expectativa de los usuarios de servicio.		✓			
Firma del experto			Fecha: <b>19 / 11 / 2019</b>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Anexo N° 6:** Confiabilidad del instrumento cuestionario para encuestar a los trabajadores administrativos y docentes de colegio Trilce Roma

Resumen de procedimiento de las variables

	N	%
Válido	10	100,0
Excluidos a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	26

Fuente: IBM SPSS 24

Baremo de coeficiente Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaboración en base a Arcos y Castro (2009).

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de alfa de Cronbrach en el programa SPSS el coeficiente es de 0.868 el mismo que es considerado de acuerdo al coeficiente de Alfa de Conbrach como buena confiabilidad. En efecto, el instrumento utilizado es fiable para investigación que contenga las mismas características.

## **Anexo N° 7:**

### Carta de autorización

Señores

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración

De mi consideración,

Por medio de la presente, MIRIAM GEOVANNA ARRAZABAL HUMALA, identificada con DNI 06775152, en calidad de representante de la empresa como Directora Académica de Colegio Trilce Roma, RUC: 20516886782, autorizo a la Srta. ESTEFANY NANCY RAMIREZ ROSALES, identificada con DNI 74119871, estudiante de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, para el desarrollo de su tesis titulada: Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima, 2020.

Atentamente,

---

MIRIAM ARRAZABAL HUMALA  
DIRECTORA ACADÉMICA

## Anexo 8:

Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020

OBJETIVO: Determinar la relación de la evaluación de desempeño con la calidad de servicio en el Colegio Trilce Roma, Lima 2020

### INSTRUCCIONES:

Deberá marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente

Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

Las respuestas son confidenciales y anónimas.

MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

ÍTEM	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	En la institución cuentan con reglamento de organización y funciones.					
2	Las funciones y responsabilidades designadas están de acuerdo al reglamento.					
3	La institución asigna a sus trabajadores funciones, responsabilidades y tiempos para su cumplimiento.					
4	Los colaboradores han logrado metas y objetivos establecidos.					
5	La institución cumple con los objetivos establecidos.					
6	La institución cumple con una misión y visión establecida.					
7	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de los colaboradores.					
8	Las evaluaciones del desempeño están de acuerdo con el desarrollo de la institución.					
9	Se evalúa las acciones realizadas en forma semestral.					
10	Las evaluaciones de las acciones ejecutadas permiten establecer medidas correctivas.					
11	Se evalúa las posibilidades de mejor desempeño en el futuro.					

12	Se evalúa los objetivos de desempeño deseables.					
13	La infraestructura de la Institución permite el desarrollo académico y administrativo con eficiencia.					
14	La infraestructura de la Institución permite el desarrollo de atención para padres de familia y estudiantes.					
15	El personal docente de la institución tiene competencias y experiencia para un buen desarrollo académico.					
16	Los alumnos reciben tutoría personalizada permanente a fin de maximizar su rendimiento reflejado en sus calificaciones.					
17	El equipamiento de la Institución permite el desarrollo académico y administrativo eficiente.					
18	Se innovan permanentemente los equipos teniendo en cuenta el avance tecnológico.					
19	A inicios de clases la institución entrega el material requerido para el desarrollo de las actividades académicas de los alumnos.					
20	La Institución tiene un cronograma detallado de las actividades académicas a desarrollar durante el año.					
21	Los tiempos de respuesta de los reclamos son atendidos oportunamente.					
22	El libro de reclamaciones está en su disposición.					
23	Los tiempos de respuesta a las consultas académicas son atendidos oportunamente.					
24	La respuesta a consultas está de acuerdo a lo esperado.					
25	La institución cumple con su cronograma de actividades.					
26	La institución cumple con los tiempos establecido de acuerdo con la expectativa de los usuarios de servicio.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 9: Base de datos de la encuesta

	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO										CALIDAD DE SERVICIO																			
	ELEMENTOS					SISTEMAS					MÉTODOS					PERCEPCIÓN					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26				
Entrevistado	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26				
1	1	1	1	2	2	3	1	1	4	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	3	2	3				
2	4	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	3	5	4	4	2	3	3	3	2	1	2	5	4	4	5				
3	4	3	5	4	5	4	3	3	5	2	4	2	2	1	2	2	2	5	1	4	4	4	4	4	2	4				
4	1	2	1	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	5	4	5	2	3	5	2	2	3	4				
5	3	3	5	2	2	4	2	5	3	3	1	4	2	1	1	5	1	5	4	3	2	2	3	1	3	1				
6	3	4	5	2	1	3	2	2	3	5	4	2	2	4	3	4	3	3	1	4	1	3	1	3	1	2				
7	2	2	3	1	1	5	2	4	5	1	4	3	4	1	4	2	3	2	3	1	2	4	3	2	2	1				
8	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4				
9	4	5	5	4	5	5	1	5	1	2	2	3	3	2	4	4	2	3	4	2	1	3	3	2	1	1				
10	1	1	1	3	1	2	2	2	5	2	4	1	3	2	3	2	4	3	3	1	5	4	1	4	5	4				
11	4	4	5	4	3	4	2	3	1	3	1	3	4	1	5	3	3	4	1	3	3	2	4	2	3	3				
12	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	1	3	1	2	5	2	1	1	1	2	3	4	5	5	4	5				
13	5	4	5	3	5	4	4	4	2	2	4	3	5	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	1	2				
14	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	4	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	4				
15	2	3	2	2	2	3	4	1	1	4	1	1	2	3	4	4	4	1	3	2	4	3	1	5	5	4				
16	5	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	1				
17	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	5	4	4	2	5	1	3	2	2	2	5	2	3	4	2	1				
18	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	4	5	5	4	5	3	1	4	3	2	3				
19	3	4	3	2	5	3	2	3	4	5	2	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	2	2	3	3	2				
20	3	2	3	3	4	3	4	5	2	5	3	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	4	5				
21	1	2	1	3	1	2	3	1	2	2	4	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	2	1	1	2	2				
22	3	4	2	3	3	1	2	1	4	3	4	5	1	2	4	5	1	3	4	4	3	1	2	4	1	2				
23	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	5				
24	4	5	5	4	2	5	3	3	4	3	5	3	2	2	3	2	5	4	5	4	2	4	4	5	1	3				

25	2	2	3	2	2	4	1	1	1	2	3	4	3	3	1	3	1	5	2	5	2	4	2	3	1	2		
26	3	1	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	2	1		
28	2	3	3	2	2	4	3	4	2	2	1	4	3	3	2	3	1	4	3	5	2	3	2	4	1	2		
29	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	2	2	4	5	3	1	3	3	3	2	4	2	2	4	2	2		
30	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	2	4	2	3	3	4	5	4	5	5	2	2	2		
31	3	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	4	4	5		
32	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	3	4	2	3	1	1	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4		
33	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	3	4	3	1	2		
34	2	1	1	2	2	4	2	1	4	1	3	3	2	3	1	5	4	2	3	1	3	2	4	2	1	1		
35	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	4	5	2	2		
36	1	2	1	1	4	2	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	1	3	5	4		
37	4	5	4	5	4	5	2	3	2	2	4	3	1	2	2	3	2	2	5	4	4	2	1	3	1	1		
38	2	1	1	2	3	1	4	3	2	3	4	5	3	5	3	4	2	5	4	4	2	3	5	2	2	1		
39	4	3	3	2	1	2	5	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	2	4	2	1	2	5	2	1	1		
40	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	2	5	2	5	3	2	3	5	4	5	4	1	4	5	5		
41	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	2	5	3	4	4	5	4	3		
42	1	2	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	3	4	5	4	4	5	5	4		
43	4	4	3	5	4	5	4	3	5	1	4	3	3	3	4	5	4	4	3	5	2	3	2	4	3	4		
44	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	4	4	4	2	5	4	3	2	3	4	2	3		
45	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	2	5	4	5	4	4	3	3	2	2	2	3	5	4		
46	3	2	2	4	3	4	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	3	5	2	3	2	5	3	2	2	2		
47	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	4	4	3	1	4	2	4	2	2	4	2	3	1	1	
48	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	5		
49	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3		
50	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	4	5	2	2	5	2	4	5	2	4	5	2	3	1	5	4
51	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2		
52	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	3	