

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el
Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci filial Ucayali
2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Céspedes Silva, Estephany Kathya

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANCAYO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71065138

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	CÓDIGO ORCID
1	Martel Fretell, Brand Harrys	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43255620	0009-0002-5369-9073
2	Agustín Hurtado, Aldair Jorginho	Maestro en gerencia pública	71384147	0009-0008-5282-1341
3	Falcón Huamán, Juan Cesar	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	41856905	0009-0004-3821-8037



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:00 horas del día 14 del mes de octubre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado
Mtro. Juan Cesar Falcón Huamán

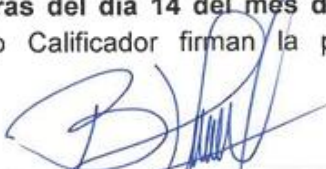
**Presidente
Secretario
Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1072-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ESTUDIANTES EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO FIBONACCI FILIAL UCAYALI 2024"**, presentado por la Bachiller, **CESPEDES SILVA, Estephany Kathya**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciseis) y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:00 pm horas del día **14 del mes de octubre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
DNI: 43255620
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073
PRESIDENTE


Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado
DNI: 71384147
Código ORCID: 0009-0008-5282-1341
SECRETARIO


Mtro. Juan Cesar Falcón Huamán
DNI: 41856905
Código ORCID: 0009-0004-3821-8037
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ESTEPHANY KATHYA CÉSPEDES SILVA, de la investigación titulada "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ESTUDIANTES EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO FIBONACCI FILIAL UCAYALI 2024", con asesor(a) DIANA HUERTO ORIZANO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1280-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 04 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

26. CESPEDS SILVA ESTEPHANY KATHYA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upec.edu.ec

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Nacional del Centro
del Peru

Trabajo del estudiante

1%

8

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a mis padres por apoyarme siempre en todas las decisiones que he tomado, por aconsejarme y motivarme para seguir adelante y no rendirme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad de Huánuco por brindarme la oportunidad de iniciar y poder culminar mi carrera profesional, a mi asesora por su profesionalismo y enseñanza brindada, al Gerente del Instituto Fibonacci por brindarme las facilidades para poder realizar la investigación en su empresa y sacar la información necesaria respecto al trabajo realizado.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	18
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	19
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	20
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	20
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	22
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	26
2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	28
2.2.2. FIABILIDAD	30
2.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	32
2.2.4. SEGURIDAD.....	33
2.2.5. EMPATÍA.....	35
2.2.6. ELEMENTOS TANGIBLES	37
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	39
2.4 VARIABLE	40
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	40
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
CAPÍTULO III.....	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. ENFOQUE	44
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	44
3.1.3. DISEÑO.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1. POBLACIÓN	45
3.2.2. MUESTRA	45
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	46
3.3.1. TÉCNICA.....	46
3.3.2. INSTRUMENTO	46

3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	46
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS	47
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
CAPÍTULO V	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	41
Tabla 2 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes	47
Tabla 3 Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo.....	48
Tabla 4 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido	49
Tabla 5 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes	50
Tabla 6 Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna.....	51
Tabla 7 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes	52
Tabla 8 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan	53
Tabla 9 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna	54
Tabla 10 Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci	55
Tabla 11 El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti	56
Tabla 12 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención.....	57

Tabla 13 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva.....	58
Tabla 14 Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci	59
Tabla 15 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada	60
Tabla 16 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante.....	61
Tabla 17 El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti.....	62
Tabla 18 Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales.....	63
Tabla 19 La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti	64
Tabla 20 Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado	65
Tabla 21 Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje.....	66
Tabla 22 Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones ...	67
Tabla 23 El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes	47
Figura 2 Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo.....	48
Figura 3 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido	49
Figura 4 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes	50
Figura 5 Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna.....	51
Figura 6 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes	52
Figura 7 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan	53
Figura 8 El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna	54
Figura 9 Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci	55
Figura 10 El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti	56
Figura 11 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención.....	57
Figura 12 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva.....	58

Figura 13 Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci	59
Figura 14 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada	60
Figura 15 El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante.....	61
Figura 16 El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti	62
Figura 17 Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales.....	63
Figura 18 La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti..	64
Figura 19 Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado	65
Figura 20 Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje.....	66
Figura 21 Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones ...	67
Figura 22 El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje.....	68

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali en 2024, enfocándose en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para llevar a cabo este análisis, se utilizó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 275 estudiantes, seleccionados de una población total de 970, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron que la mayoría de los estudiantes perciben de manera positiva la calidad de los servicios proporcionados por la institución, destacando especialmente los aspectos relacionados con la empatía y los elementos tangibles. Sin embargo, también se evidenciaron áreas de oportunidad, especialmente en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, donde una porción significativa de los estudiantes manifestó una percepción negativa, sugiriendo que existen áreas que necesitan ser fortalecidas para mejorar la confianza y satisfacción general de los estudiantes. En conclusión, la institución deberá implementar mejoras en la puntualidad y eficacia de la atención, así como en la consistencia de los compromisos asumidos, para elevar la percepción de la calidad del servicio y asegurar una experiencia educativa óptima.

Palabras clave: Calidad de servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the perception of service quality of students at the Fibonacci Private Higher Education Institute Ucayali Branch in 2024, focusing on five key dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements. To carry out this analysis, an applied methodology was used, with a quantitative approach and non-experimental design. The sample was made up of 275 students, selected from a total population of 970, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument. The results obtained revealed that the majority of students perceive positively the quality of the services provided by the institution, especially highlighting the aspects related to empathy and tangible elements. However, areas of opportunity were also evident, especially in the dimensions of reliability and responsiveness, where a significant portion of students expressed a negative perception, suggesting that there are areas that need to be strengthened to improve students' confidence and general satisfaction. In conclusion, the institution must implement improvements in the punctuality and effectiveness of care, as well as in the consistency of the commitments made, to raise the perception of the quality of the service and ensure an optimal educational experience.

Keywords: Service quality, reliability, responsiveness, security and empathy.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es un concepto fundamental en diversos sectores, ya que refleja la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios de manera eficiente y efectiva. En el ámbito educativo, la calidad de servicio se vuelve aún más relevante, ya que incide directamente en la experiencia de los estudiantes y en su nivel de satisfacción, lo cual influye en su rendimiento académico y en la percepción general de la institución. La percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio recibido en una institución educativa no solo abarca aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, y la empatía, sino también factores tangibles, como las infraestructuras y recursos disponibles, así como la seguridad en los procesos y servicios proporcionados. Evaluar estas dimensiones permite identificar áreas de mejora y establecer estrategias para ofrecer un servicio educativo más competitivo y adaptado a las necesidades actuales.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali sobre la calidad del servicio que reciben, lo cual permitirá identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas que contribuyan a optimizar los procesos y servicios de la institución. Se busca no solo obtener un diagnóstico sobre la calidad de servicio, sino también establecer las bases para una mejora continua en la atención educativa. Los resultados obtenidos serán de gran utilidad para que la institución fortalezca su relación con los estudiantes y logre una mayor satisfacción en su comunidad educativa. Esta tesis está estructurada en cinco capítulos:

El Capítulo I presenta el problema de investigación, formulando los problemas específicos y objetivos que guiarán el estudio. El Capítulo II ofrece el marco teórico, detallando los antecedentes y las bases teóricas relacionadas con la calidad de servicio, y las dimensiones evaluadas. En el Capítulo III se describe la metodología utilizada, que incluye el tipo de investigación, el enfoque, el diseño, la población, muestra, y los instrumentos de recolección de datos. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos a partir de los datos recolectados, mientras que el Capítulo V está dedicado a

la discusión de los resultados, concluyendo con las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio en la institución educativa estudiada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad del servicio en las instituciones educativas es un factor decisivo para garantizar el éxito académico y el bienestar integral de los estudiantes. Una percepción positiva sobre la calidad del servicio mejora la motivación, la experiencia educativa y la retención estudiantil, mientras que una percepción negativa genera descontento, deserción y una disminución en los niveles de rendimiento. En este sentido, la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio no solo influye en su satisfacción individual, sino también en la reputación y efectividad de las instituciones educativas.

A nivel internacional, la calidad educativa enfrenta múltiples desafíos, como se destaca en el Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo (UNESCO, 2022). A pesar de los avances en la cobertura educativa, persiste una problemática de rezago escolar y desigualdad, especialmente entre grupos vulnerables como niñas y mujeres. La brecha de género, junto con factores como la falta de recursos adecuados, infraestructura deficiente y currículos que no responden a las necesidades contemporáneas, limita significativamente el desarrollo de los estudiantes. Estas condiciones subrayan cómo una percepción deficiente de la calidad del servicio educativo impacta no solo en los resultados individuales, sino también en la equidad y el desarrollo global.

En América Latina, la educación enfrenta problemas estructurales que afectan directamente la calidad del servicio educativo. En Argentina, por ejemplo, la falta de priorización política, la disminución en la cobertura de alimentación escolar, y las disparidades salariales entre los docentes son factores que deterioran la calidad educativa y generan insatisfacción en estudiantes y docentes (Álvarez, 2024). Este panorama evidencia que la calidad de servicio educativo sigue siendo un desafío regional que compromete la capacidad de los sistemas educativos para garantizar aprendizajes significativos y mejorar las oportunidades socioeconómicas.

En Perú, la implementación de la reforma universitaria ha revelado severas carencias en la calidad del servicio educativo, lo que llevó al cierre de más de un tercio de las universidades por incumplir las condiciones básicas de calidad (CBC). Este fenómeno dejó a más de 232,000 estudiantes en situación vulnerable, enfrentando dificultades para continuar sus estudios en instituciones acreditadas (Bel, 2021). Este contexto pone en evidencia cómo la calidad del servicio educativo impacta directamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción sobre la confiabilidad de las instituciones, subrayando la importancia de contar con estándares de calidad robustos para asegurar una experiencia educativa positiva.

A nivel local, la situación no es más alentadora. En la región de Huánuco, un informe reciente de la Defensoría del Pueblo (2022) señaló que al menos 190 instituciones educativas presentan condiciones precarias, con infraestructura inadecuada, servicios básicos inexistentes y falta de mantenimiento. Estas condiciones no solo limitan el aprendizaje, sino que también afectan el bienestar físico y emocional de los estudiantes. Este panorama muestra cómo la falta de inversión y planificación en el sector educativo puede erosionar gravemente la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben.

En este contexto, el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci enfrenta un desafío significativo en 2024 respecto a la calidad del servicio percibida por sus estudiantes. Factores como una infraestructura insuficiente o desactualizada, recursos limitados para la enseñanza, procesos administrativos poco eficientes y una oferta curricular que podría no responder plenamente a las necesidades actuales de los estudiantes podrían estar influyendo negativamente en su percepción. Estas condiciones limitan no solo la experiencia educativa, sino también el desarrollo integral de los estudiantes y su compromiso con la institución.

Además, las crecientes demandas de los estudiantes, quienes exigen estándares educativos alineados con el mercado laboral y la globalización, subrayan la necesidad de que la institución evalúe y mejore continuamente su calidad de servicio. Esto es crucial no solo para garantizar la satisfacción de sus estudiantes actuales, sino también para consolidar su prestigio como una institución educativa que cumple con altos estándares de calidad.

Uno de los aspectos donde se presentan áreas de mejora es en la infraestructura de la filial Ucayali. Aunque las instalaciones permiten desarrollar las actividades académicas, algunos estudiantes reportan que ciertos espacios, como las aulas, talleres y los laboratorios, no cumplen con los estándares óptimos para el aprendizaje. La calidad del mobiliario y la disponibilidad de tecnología en las aulas son aceptables, pero hay un reconocimiento generalizado de que algunas aulas requieren renovaciones, lo que afecta la comodidad y concentración durante las clases. Algunos estudiantes también mencionan la necesidad de contar con más espacios dedicados al estudio individual y colaborativo.

En términos de recursos educativos, la filial ofrece un acceso adecuado a materiales de estudio, pero ciertos estudiantes han señalado que algunos libros y recursos de la biblioteca son desactualizados o insuficientes para cubrir los contenidos del plan académico de manera más completa. Además, aunque existen plataformas digitales de apoyo, el acceso a equipos tecnológicos avanzados y laboratorios especializados sigue siendo limitado, especialmente para las carreras técnicas. Este aspecto puede resultar en una percepción de que la oferta académica no está completamente a la vanguardia de los avances en cada área de estudio.

Otro aspecto relevante tiene que ver con los servicios administrativos, que en ocasiones resultan ser lentos o complicados. Algunos estudiantes informan sobre la demora en los procesos de inscripción, entrega de documentación que solicitaron, la falta de información precisa respecto a becas y procesos académicos. No obstante, es importante señalar que la mayoría de estos servicios operan correctamente, aunque podrían optimizarse mediante la digitalización o simplificación de los trámites para que los estudiantes no experimenten estos inconvenientes.

Si bien la filial Ucayali del Instituto Fibonacci ofrece una educación sólida y ha avanzado en diversos aspectos, existen áreas en las que aún se puede mejorar, especialmente en cuanto a infraestructura, recursos tecnológicos y administrativos. Las deficiencias en estos aspectos impactan la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio y su satisfacción general.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo perciben los estudiantes la fiabilidad del servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?
- ¿Cómo valoran los estudiantes la capacidad de respuesta del servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?
- ¿De qué manera los estudiantes perciben la seguridad del servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?
- ¿Cómo evalúan los estudiantes la empatía del servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?
- ¿Qué percepción tienen los estudiantes sobre los elementos tangibles del servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar percepción de los estudiantes respecto a la fiabilidad del servicio brindado en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.
- Analizar la percepción de los estudiantes en relación con la capacidad de respuesta del personal en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.

- Examinar la percepción de los estudiantes sobre la seguridad transmitida por el personal en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.
- Identificar la percepción de los estudiantes en torno a la empatía mostrada en la atención el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.
- Describir a percepción de los estudiantes respecto a los elementos tangibles disponibles en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justificó de manera teórica porque contribuyó al desarrollo y ampliación del conocimiento existente sobre la percepción de la calidad del servicio en el ámbito educativo. Se analizaron los factores que influyen en la percepción de los estudiantes y se evaluaron las teorías y modelos que explican la relación entre la calidad del servicio. Además, se generaron nuevos datos y evidencias empíricas que pudieron ser utilizados para validar los resultados previos, enriqueciendo así la literatura académica. La investigación permitió identificar brechas en el conocimiento actual y ha propuesto nuevas perspectivas y enfoques para abordar el estudio de la calidad del servicio en instituciones educativas. De este modo, se fortaleció la base teórica que sustentaron futuras investigaciones y se proporcionaron fundamentos sólidos para la toma de decisiones y la formulación de políticas educativas orientadas a mejorar la experiencia de los estudiantes. Además, la investigación generó nuevos datos y evidencias empíricas que pudieron ser utilizadas para validar, complementar o refutar modelos teóricos previos en el ámbito educativo, como la aplicación contextualizada de SERVQUAL y el modelo de expectativas y percepciones (Cunha y Figueiredo, 2022). Esto permitió identificar brechas en el conocimiento existente, proporcionar perspectivas novedosas y establecer enfoques actualizados para estudiar la calidad del servicio en instituciones educativas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación se justificó de manera práctica porque proporcionó ideas valiosas y recomendaciones concretas para mejorar la calidad del servicio en las instituciones educativas. Los resultados permitieron a los administradores y directivos identificar áreas específicas que requieren atención y desarrollo, optimizando así los recursos y esfuerzos destinados a mejorar la experiencia estudiantil. Además, se desarrollaron estrategias y prácticas basadas en evidencia que pudieron ser implementadas para elevar los niveles de satisfacción y compromiso de los estudiantes. Este estudio también sirvió como una herramienta diagnóstica para evaluar la efectividad de las políticas y programas actuales, proporcionando una base sólida para realizar ajustes y mejoras continuas. Para la gestión institucional, los resultados condujeron una descripción detallada que va a permitir evaluar las políticas del Instituto Fibonacci. De esta manera, se pudo deducir exactamente las expectativas y necesidades de todos los alumnos. Asimismo, los resultados permitieron saber exactamente la percepción del servicio de la institución, para poder mejorar los aspectos básicos de calidad y contribuir a una mejor gestión institucional.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se justificó de manera metodológica porque se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, lo que permitió obtener datos precisos y objetivos sobre la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes. La utilización de un diseño no experimental facilitó la observación y recolección de información en su contexto natural, sin manipular las variables de estudio. Este enfoque permitió realizar un análisis estadístico riguroso, identificando patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables involucradas. La metodología aplicada garantizó la validez y confiabilidad de los resultados, proporcionando una base sólida para la formulación de conclusiones y recomendaciones. Además, la investigación permitió comparar los datos obtenidos con estudios previos, contribuyendo a la generalización de los hallazgos y fortaleciendo el conocimiento en el campo de la educación. La aplicación de esta metodología también permitió replicar el estudio en

diferentes contextos, facilitando la comparación y la evaluación de la calidad del servicio en diversas instituciones educativas. El diseño no experimental, contribuyó a identificar relaciones significativas entre las variables de estudio. Esto a través de un análisis estadístico que va a precisar la confiabilidad y validez de todos los resultados. De esa manera el diseño no experimental, contribuyó de manera directa al objetivo de la percepción estudiantil, para poder desarrollar conclusiones y recomendaciones claves para el contexto educativo.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pudo enfrentar las siguientes limitaciones:

Acceso a la población estudiantil: Algunos estudiantes no pudieron estar disponibles para participar en la investigación debido a horarios académicos, actividades extracurriculares u otras obligaciones. Para abordar esto, se estableció periodos flexibles para la recolección de datos, aprovechando tiempos libres o espacios entre clases, y se buscó la colaboración de los docentes para facilitar el acceso a los estudiantes.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue completamente viable ya que se contó con la disponibilidad total de la investigadora, quien dedicó el tiempo y esfuerzo necesarios para llevar a cabo todas las fases del estudio. Además, se ha dispuesto de todos los recursos económicos y materiales requeridos para el desarrollo de la investigación, asegurando que no haya interrupciones ni carencias que puedan afectar el proceso. La institución educativa proporcionó el acceso necesario a la población estudiantil y a los datos pertinentes, facilitando la recolección de información de manera eficiente. Asimismo, se contó con el apoyo y la colaboración de las autoridades y el personal de la institución, lo cual garantizó el cumplimiento de los objetivos planteados y la obtención de resultados precisos y relevantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Martínez y Teneda (2020), en su tesis titulado: “La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”. El objetivo principal de este proyecto de investigación es evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Se busca diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios en las instalaciones del IESS, específicamente en las ventanillas de atención universal al usuario, y determinar la relación entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del usuario. El enfoque de investigación adoptado es crítico propositivo, lo que implica realizar un análisis profundo del problema identificando causas y efectos, y proponer soluciones que beneficien a la institución. Se utiliza una metodología que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para recopilar datos sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, como encuestas, observaciones y análisis de indicadores de resultados. Los resultados del estudio muestran una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el IESS. Se identifican áreas de mejora en los puntos de atención que presentan observaciones, y se destacan la importancia de contar con profesionales capacitados, tecnología actualizada y una comunicación veraz y oportuna para garantizar un servicio de excelencia. En conclusión, se enfatiza la necesidad de que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se comprometa a mejorar la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios. Se destaca la importancia de implementar acciones que permitan una gestión eficiente de los recursos y una mejora continua de los procesos, con el fin de garantizar la estabilidad, seguridad y permanencia de los servidores públicos, y ofrecer un valor agregado a todos los participantes, tanto clientes internos como externos.

Reyes (2019), en su tesis titulado: “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. El objetivo principal de este estudio es evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Greenandes Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil. Se busca conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa, utilizando el cuestionario científico modelo SERVQUAL. La investigación se desarrolla de forma cuantitativa, aplicando el modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5, que mide la diferencia entre la percepción de la calidad del servicio y las expectativas de los clientes. Se utiliza un método descriptivo, cuantitativo y deductivo. El instrumento utilizado es una encuesta aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores. Los datos recopilados se procesan utilizando el software estadístico SPSS y se tabulan con el software Microsoft Office. Los resultados de la investigación muestran que la percepción de la calidad del servicio ofrecido por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas de los clientes. Se observan brechas negativas significativas en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta. Estas brechas sugieren que la empresa debe mejorar sus procesos y asignar responsabilidades claras a cada área que interactúa con el cliente. Además, se recomienda establecer estrategias de servicio centradas en los clientes exportadores para minimizar estas brechas y mejorar la satisfacción del cliente. En conclusión, se destaca la importancia de que Greenandes Ecuador tome medidas para mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes exportadores.

Villacreses et al. (2022), en su tesis titulado: “La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador”. El objetivo principal de este estudio fue analizar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en Ecuador. Se realizó desde un enfoque cualitativo, utilizando una metodología de investigación documental-bibliográfica. La investigación se llevó a cabo mediante la recopilación y análisis de fuentes bibliográficas relevantes sobre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente. Se establecieron criterios de selección para el material bibliográfico, considerando la pertinencia, relevancia, idioma, lugar y año

de publicación. Se utilizó una base de datos de Internet para acceder a fuentes confiables de información académica. Luego, se realizó un análisis de contenido de la información recopilada y se llevó a cabo un análisis bibliométrico para determinar las publicaciones más relevantes para este estudio. Los resultados del análisis bibliométrico revelaron que de un total de 25 publicaciones revisadas, se seleccionaron ocho que se ajustaban mejor a los intereses de la investigación. Se encontró que la calidad del servicio puede ser conceptualizada de diversas maneras según la perspectiva de los autores, pero en última instancia, su objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes. Se concluyó que la calidad del servicio es un elemento indispensable para las empresas del sector ferretero en Ecuador, ya que adaptarse a las necesidades del cliente es crucial para mantenerse en el mercado y satisfacer las demandas de los consumidores.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Quispe (2020), en su tesis titulado: “La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP”. El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNCP. La investigación se llevó a cabo con la hipótesis general de que existe una relación positiva entre estas dos variables. Para alcanzar este objetivo, se utilizó un enfoque científico con un diseño metodológico descriptivo correlacional. La población de interés fueron los estudiantes matriculados en el periodo académico 2019 - II en esta unidad académica específica. La muestra seleccionada consistió en 51 estudiantes, a quienes se les aplicó el modelo Servqual como instrumento de medición de la calidad del servicio. El procesamiento de datos se realizó utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Se aplicó la prueba "r" de Pearson para determinar la fuerza de asociación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes. Los resultados indicaron una correlación positiva débil, con un coeficiente de 0.276, entre estas dos variables. En conclusión, aunque se encontró una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de

los estudiantes, esta relación fue débil. Esto sugiere que existen otros factores o variables que influyeron en la satisfacción estudiantil, más allá de la calidad del servicio percibida.

Sandon (2020), en su tesis titulado: “Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en los laboratorios de la facultad de ingeniería industrial sistemas e informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-2019”. El propósito principal de esta investigación fue explorar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho, durante el año 2019. Se realizó una investigación de tipo cuantitativo básico, utilizando un diseño no experimental correlacional de corte transversal. La población de interés comprendió a los 289 estudiantes que utilizaron los 10 laboratorios de la facultad. La muestra se seleccionó de manera no aleatoria, considerando a todos los estudiantes. Se emplearon cuestionarios previamente validados y confiables para evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción estudiantil. De los estudiantes encuestados, aproximadamente el 33% expresó una satisfacción moderada y una percepción de calidad de servicio similar. Además, se encontró una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en los laboratorios de la facultad. La prueba estadística Rho de Spearman respaldó la hipótesis de investigación, demostrando que la calidad del servicio está significativamente asociada con la satisfacción de los estudiantes en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en Huacho durante el año 2019.

Luque (2022), en su tesis titulado: “Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de ingeniería química e industrias alimentarias-2020”. El propósito de este estudio fue investigar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG durante el año 2020. Surgió de la necesidad de comprender mejor la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes de esta facultad.

Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño correlacional sin experimentación. La población de interés fueron los estudiantes de las facultades mencionadas, que totalizaban 660. Para la muestra, se seleccionaron 109 estudiantes por conveniencia, considerando la situación actual del país. La muestra estuvo compuesta por 109 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG, seleccionados por conveniencia debido a la situación actual del país. Se encontró que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes era alta y positiva, con un coeficiente de correlación de 0.68. Esto sugiere que una mejora en la calidad del servicio puede conducir a una mayor satisfacción estudiantil. Sin embargo, se observó que el 55% de los estudiantes consideraba la calidad del servicio como regular, lo que indica que el servicio no cumplía con sus expectativas. Además, el 20% de los estudiantes expresó sentirse insatisfecho con el servicio recibido, principalmente debido a la falta de atención esperada. En conclusión, se aceptó la hipótesis alterna que afirmaba la existencia de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de la UNPRG en 2020. La alta y positiva relación entre estas variables resalta la importancia de mejorar la calidad del servicio para garantizar la satisfacción estudiantil en la universidad.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Fernández (2021), en su tesis titulado: “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019”. La finalidad de este estudio es explorar la relación entre la Gestión de Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en el centro de salud Aparicio Pomares en Huánuco durante el año 2019. Se busca comprender cómo la gestión de la calidad de servicio impacta en la satisfacción de los usuarios de este centro de salud específico. Se llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La muestra consistió en 180 usuarios que acuden al centro de salud Aparicio Pomares en Huánuco. Se recopiló información sobre la calidad del servicio brindado por el centro de salud y la satisfacción de los usuarios a través de encuestas y observaciones directas. Los resultados

revelaron que la calidad del servicio en el centro de salud Aparicio Pomares no es consistente y no logra diferenciarse de otras organizaciones similares. Se identificaron problemas como la falta de recursos materiales adecuados, como equipos de última tecnología, que no satisfacen a los usuarios y generan quejas. Además, la aglomeración de pacientes evidencia una falta de preparación y recursos humanos capacitados para atender adecuadamente a los pacientes. Se concluyó que la falta de integridad y compromiso del personal es un factor importante que interviene en la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares en Huánuco en 2019. Se sugiere implementar acciones para mejorar la atención al usuario, centrándose en brindar un servicio que busque satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Aranda (2019), en su tesis titulado: “calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de los bancos privados de la ciudad de Huánuco 2019”. El propósito principal de este estudio es investigar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en los bancos privados de la ciudad de Huánuco durante el año 2019. Se busca comprender en qué medida la calidad del servicio impacta en la satisfacción de los clientes de estas instituciones financieras. Se empleó una metodología de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, utilizando un nivel descriptivo-correlacional y un diseño de investigación no experimental de corte transversal correlacional. La población de interés estuvo constituida por el total de operaciones de los cuatro bancos del sistema financiero privado de Huánuco: Scotiabank, Interbank, BBVA y BCP, que operan en el centro de la ciudad. La muestra seleccionada fue de 380 clientes. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y se diseñó un cuestionario compuesto por 25 preguntas dirigidas a las entidades bancarias mencionadas. Los datos recolectados fueron procesados, analizados y estudiados utilizando el software estadístico SPSS. Para evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se empleó la prueba de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.785, lo cual indica una correlación alta. Esto sugiere que la calidad de servicio sí influye

significativamente en la satisfacción de los clientes en los bancos privados de la ciudad de Huánuco en 2019. En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los bancos privados de Huánuco en 2019. Esto resalta la importancia de brindar un servicio de calidad para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes en el sector bancario.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

Guzmán et al. (2016), hace referencia que la calidad de servicio es una actitud o juicio sobre la superioridad de un servicio sobre otro, es decir que la empresa cumple satisfactoriamente con su propósito sobre el servicio ofrecido. Esto incluye en que se debe tener en consideración los aspectos como la eficiencia, la eficacia, la fiabilidad, la accesibilidad y la cortesía en la prestación del servicio de acuerdo a ello se supera las expectativas de los usuarios.

De acuerdo a Mosquera y Martínez (2018), define a la calidad de servicio como uno de los requisitos indispensables en que las organizaciones deben poner en énfasis para poder tener una competencia adecuada en el mundo comercial, si la empresa brinda los servicios adecuados podrá sostenerse en el por largo tiempo, y de esa manera la calidad de servicio se va convirtiendo como uno de los elementos más importantes por la que la empresa logra a tener una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones. De acuerdo a lo mencionado por los autores podemos decir que, la calidad de servicio para cualquiera organización al rubro al que se dedique es importante ya que mediante ello pueden tener una ventaja a diferencia de otras organizaciones por ello el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci desde las gerencias deben preocuparse por brindar un servicio de calidad a todos los estudiantes y demás trabajadores administrativos, ya que hoy en día es primordial para poder fidelizar a los usuarios, si bien es cierto de acuerdo que pasa los tiempos se tienen jóvenes que quieren superarse y recurren a realizar sus estudios superiores en un Instituto por el corto plazo que

pueden terminar sus estudios, para ello el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben brindar todas las comodidades a los estudiantes para así ellos tengan una experiencia positiva y ellos pueden recomendar a los demás y esto sería importante para el crecimiento del Instituto.

Por otra parte, Los Santos y De Obesso (2020), menciona que la calidad de servicio viene a ser una composición de características que tiene un producto o servicio y que estas satisfacen las necesidades de las personas, por la que de esa manera para tener una buena calidad ya sea de un producto o servicio que se brinda es no tener deficiencia en momento de entregar a los clientes. En ese contexto de acuerdo a lo mencionado por los autores para satisfacer por completo las necesidades de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci, no se debe tener imperfecciones recurrentes en la entrega del servicio, por la que si se sigue presentando estas inconveniencias se tendrán estudiantes insatisfechos y esto afectaría a la reputación que puede llegar a tener el centro de estudio, por el simple hecho de que no se está entregando de la mejor manera los servicios que se ofrece.

En ese mismo contexto Pérez (2010), indica que la calidad de servicio implica en la utilización de diferentes técnicas, medios y la mejora continua con el fin de superar las expectativas y las necesidades que presentan los usuarios ya que de esa manera se puede fidelizar a los clientes para ello la parte operativa de la empresa debe tener las cualidades necesarias para el cumplimiento de superar las expectativas de los usuarios. Por ello, los trabajadores del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar en la capacidad de poder dar todas las especificaciones necesarias sobre el servicio que se ofrece y como también absolver las consultas que tienen los usuarios, para ello también es primordial en que debe haber una supervisión y capacitación constante, para así mejorar progresivamente la calidad de los servicios ya que esto sería como una ventaja para fidelizar y satisfacer las necesidades.

De esa manera de acuerdo a Guzmán et al. (2016), para medir la calidad de servicio dimensionamos de la siguiente manera fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

2.2.2. FIABILIDAD

La fiabilidad en la calidad de servicio se entiende como la capacidad que la empresa se encuentra para cumplir bien a las necesidades o expectativas que tiene el cliente. Para ello los trabajadores que están en primera línea deben tener la capacidad para entregar los servicios o productos de manera cuidadosa siempre viendo en que se deben mejorar en algunas inconveniencias que pueden tener en la entrega del bien o servicio (Guzmán et al., 2016).

Es así de acuerdo a lo mencionado por los autores en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe encontrarse en la capacidad de entregar los servicios de la mejor manera ya que esto le permitiría en poder fortalecer la confianza de los estudiantes y entre otros usuarios de que el Instituto si puede cubrir sus necesidades que requieren para ello es importante también en que deben tener una comunicación adecuada para que así no se tengan inconveniencias.

Por lo tanto, la fiabilidad en los centros educativos se centra en que se cumplan con las expectativas de los estudiantes. Por ejemplo, en una universidad, la fiabilidad puede medirse por la capacidad de la institución para ofrecer cursos en línea sin fallos técnicos, asegurar que los profesores lleguen puntualmente a clases y garantizar que los recursos académicos estén disponibles de manera constante permitiendo así en que lo estudiantes se sientan satisfechos con la calidad de servicio ofrecido por el centro educativo (Barragán et al., 2022).

En ese sentido, la fiabilidad de los servicios en el Instituto Fibonacci se refleja en la consistencia y calidad de aspectos clave como su infraestructura, personal docente y recursos académicos. La institución asegura que sus aulas y equipos tecnológicos estén siempre en óptimas condiciones, garantizando una experiencia educativa sin interrupciones.

2.2.2.1. INDICADORES

- a) **Cumplimiento:** Es uno de los aspectos en la que se tienen en cuenta en la calidad de servicio por la que esto hace referencia en que la empresa se encuentra en la capacidad para que pueda cumplir con las expectativas y las necesidades de los usuarios de manera confiable (Silva et al., 2021). Es decir que la empresa debe cumplir con lo que ofrece, por ello el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci de acuerdo a lo que ofrece debe hacer el cumplimiento de entrega de los servicios a los estudiantes ya que así se podrán sentir satisfechos con los servicios que ofrece.
- b) **Muestra de interés:** Es cuando la empresa se encuentra con el interés de preocuparse por satisfacer las necesidades de los clientes. Para ello debe escuchar sus necesidades, también para que tenga una interacción debe ser la atención de manera personalizada, para ello los trabajadores deben de mostrar el interés de poder ayudar ante cualquier inconveniencia que puede suceder con los clientes (Mosquera y Martínez, 2018). Por ello, los trabajadores del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci, deben estar en la disposición en poder ayudar a solucionar algún inconveniente que puede tener y de esa manera los estudiantes estarán satisfechos.
- c) **Tiempo de entrega:** Es la estimación del tiempo donde se debe informar el lapso que se tendrá en la entrega de los servicios, ya que muchas veces no se informa correctamente sobre el tiempo y se genera una incomodidad a los usuarios (Romero et al., 2024). Para que la entrega de los servicios sea adecuada se debe optimizar los procesos y de esa manera garantizar una experiencia satisfactoria a los clientes. Por ello, el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci a los estudiantes quienes realicen diferentes tramites debe de informar el tiempo que se demora en la entrega ya que muchas veces no se le informa y por ello muchos confunden el tiempo y se genera una insatisfacción.

2.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta consiste en que la empresa determina de ofrecer el servicio al cliente con mucha rapidez. Se dice que es importante en que la empresa debe establecer metodologías de atención y de esa manera esto le ayudará a que pueden identificar oportunamente y así responder sobre las consultas o reclamos que pueden realizar los clientes, para ello los trabajadores y todos que lo conforman a la organización deberán estar en la disposición y voluntad de poder ayudar a los clientes permitiendo así que la entrega de los servicios o productos sean satisfactorio (Guzmán et al., 2016).

En ese contexto el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deberá de atender oportunamente a los estudiantes sobre las consultas o tramites documentarios que realizan, para ello también es importante que los trabajadores deben estar capacitados en poder tener la disposición para dar soluciones adecuada y de esa manera los estudiantes y demás usuarios podrán estar satisfechos con la atención que se da dentro del instituto.

En ese sentido, la capacidad de respuesta en los centros educativos es importante, por ejemplo, en la rapidez y eficacia con la que el personal administrativo atiende las necesidades de los estudiantes. Es decir, un estudiante necesita realizar un trámite urgente, como la solicitud de un certificado de estudios. Si el centro educativo tiene un sistema ágil y bien organizado, el estudiante puede realizar la solicitud de manera rápida y obtener una respuesta en un tiempo razonable (Barragán et al., 2022).

2.2.3.1. INDICADORES

a) **Comunicación:** Esto es un papel muy importante en la capacidad de respuesta ya que mediante ello se puede compartir la información con los clientes permitiendo de esa manera en que la empresa puede coordinar acciones para mejorar y mantener un ofrecimiento del servicio adecuado (Catela, 2006). Es por ello que los trabajadores del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deberán de comunicar sobre el

proceso de los tramites o demás consultas de manera eficiente y se debe hacer entender claramente para que así no se llega a tener malos entendidos al momento de compartir la información.

b) **Disposición de ayuda:** Consiste en que el empleado de la empresa debe estar preparados y dispuestos en poder brindar una asistente oportuna a los clientes cuando lo requiera. Para ello deben de ser empáticos los trabajadores para que así los clientes tengan mayor confianza (Mosquera y Martínez, 2018). Es por ello que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci los trabajadores deben tener la disponibilidad de ayudar a los estudiantes u otros usuarios sobre algunas inconvenientes que pueden presentar en su desarrollo académica o trámites administrativos.

c) **Solución oportuna:** Esto es uno de los aspectos muy importante en que se debe tener en cuenta. Dar una solución a los inconvenientes que se pueden presentar en la entrega de los productos o servicios es primordial ya que de esa manera se satisface las necesidades de los clientes (Silva et al., 2021). Es por ello que en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci los trabajadores deben dar una solución oportuna a los estudiantes u otros usuarios ante cualquier inconveniente que puede presentar por la que su prioridad es satisfacer a las necesidades de todos los estudiantes.

2.2.4. SEGURIDAD

La seguridad es un aspecto fundamental en la que se debe tener en cuenta en cualquier contexto o actividad a la que se dedica la empresa. Se debe tener en cuenta en los servicios que se entrega para así poder cumplir con las expectativas de los clientes ya que de esa manera se puede tener una mayor confianza a los clientes para que así pueden hacer uso de los servicios o como también pueden adquirir los productos para ello se debe capacitar a los personales y así se puede gestionar adecuadamente la atención oportuna a los clientes (Guzmán et al., 2016).

En ese contexto el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben de preocuparse por brindar un servicio de garantía es decir una calidad educativa con altos estándares que se requiere ya que así se tendrá una satisfacción adecuada de los estudiantes siempre cumpliendo las regulaciones que se establece en el instituto y como también preservando la capacidad del personal que gestiona adecuadamente en ofrecer un servicio de alta calidad.

En ese sentido, la seguridad es garantizar mediante la implementación de sistemas de gestión que aseguren la protección de los datos de los estudiantes y el personal, por ejemplo, al utilizar plataformas en línea para la gestión de calificaciones y materiales académicos, es crucial aplicar medidas de ciberseguridad como cifrado de información, autenticación de múltiples factores y control de accesos para evitar filtraciones o pérdidas de datos sensibles (Barragán et al., 2022).

Por lo tanto, el Instituto Fibonacci se refleja en su infraestructura moderna y bien equipada, que incluye sistemas de vigilancia, control de acceso y redes protegidas que resguardan tanto la integridad física como digital de los estudiantes y el personal.

2.2.4.1. INDICADORES

- a) **Amabilidad de atención:** Es fundamental en que los trabajadores tengan un comportamiento amable con los clientes ya que de esa manera puede crear expectativas positivas y satisfactorias para los clientes (Hernández, 2020). Es así que los trabajadores del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben brindar una atención adecuada con un trato amable ya que de esa manera los estudiantes podrán sentir más seguros sobre los servicios que recibe en el instituto.
- b) **Capacidad de solución:** Es una de las habilidades que demuestran los trabajadores para hacer la entrega de un producto o servicios. Donde deben de identificar las inconveniencias que se pueden suceder y de estas deben ser analizadas y así poder solucionar oportunamente a los

inconvenientes que presentan los clientes (García y Rentería, 2012). Por ello es fundamental que en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci los trabajadores deben tener la capacidad de solucionar los inconvenientes que presentan los estudiantes para ello deben dar la solución adecuada siempre viendo en satisfacer las necesidades de los estudiantes.

- c) **Confianza del personal:** Esto es fundamental para el funcionamiento de la organización para la entrega del producto o servicio. Donde los jefes de la organización deben de brindar la confianza al trabajador para que de esa manera ellos transmiten a los clientes la confianza de interacción (Mosquera y Martínez, 2018). Esto ayuda a que el dialogo entre ellos sea más adecuado por ello los trabajadores del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben brindar la confianza sobre una adecuada comunicación entre los alumnos y otras personas que utilizan los servicios del Instituto.

2.2.5. EMPATÍA

Consiste en que se demuestra la amabilidad de manera individualizada al momento de atender a los clientes, por la que se debe tener una comunicación adecuada y que se debe comprender las necesidades que tiene estos y en base a ello se debe hacer la entrega del servicio o producto, porque el fin es de poder fortalecer la relación con el cliente a largo plazo por ello al mostrar empatía en todas las interacciones con los clientes, se puede mejorar significativamente su experiencia y satisfacción con el servicio ofrecido (Guzmán et al., 2016).

En ese sentido el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci al momento de entregar los servicios debe ser empático al momento de atender a las estudiantes ya que se requiere en que todos los estudiantes estén satisfechos con los servicios que se brinda ya que se requiere en que se lleven una buena experiencia.

Es así que, en los centros educativos la empatía se manifiesta cuando los docentes y el personal administrativo comprenden y

responden a las necesidades, por ejemplo, el personal administrativo, al recibir una solicitud de extensión de plazo para un examen debido a problemas de salud, muestra comprensión y le otorga la prórroga necesaria (Barragán et al., 2022).

El Instituto Fibonacci destaca por su enfoque empático en la calidad educativa, lo cual se refleja en diversas características de su infraestructura y personal. Las aulas están diseñadas para ser cómodas y funcionales, ofreciendo espacios flexibles que se adaptan a las necesidades de los estudiantes, creando un ambiente de aprendizaje acogedor.

2.2.5.1. INDICADORES

- a) **Atención personalizada:** Consiste en que los trabajadores se enfocan por atender a las necesidades de manera individual con el fin de que el cliente tenga una experiencia adecuada y única, por ello conocer al fondo sus necesidades de los clientes es importante porque permite en que se entrega los servicios satisfactoriamente (Mosquera y Martínez, 2018). Por ello, el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben de preocuparse por atender a las necesidades de los estudiantes de manera personalizada ya que esto permitirá en que se atienda eficientemente a todos los requerimientos que tienen.
- b) **Comprende las necesidades:** El entendimiento a sus necesidades de los clientes es fundamental ya que de esa manera se comprende cuáles son sus necesidades que realmente se quiere cubrir para ello se debe escuchar y de acuerdo a ello informar si la empresa se encuentra en la capacidad para satisfacer la necesidad especificada (Martínez et al., 2010). Por ello el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender a las necesidades de los estudiantes y de esa manera satisfacer eficientemente esto haría en que los estudiantes estén más a gusto con los servicios que se entrega.

c) **Horario de atención:** Esto es un aspecto fundamental en la que se debe tener en cuenta y de esa manera garantizar la satisfacción de los usuarios y como también permite en que el usuario acceda a la adquisición de los productos o servicios (Mosquera y Martínez, 2018). Por ello en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben de informar oportunamente sobre la atención que se brinda ya que de esa manera los estudiantes estarán informados y así no se generará una insatisfacción.

2.2.6. ELEMENTOS TANGIBLES

Vienen a ser las componentes físicas que posee la empresa y mediante su utilización se entrega los servicios que ofrece, es decir que son componentes como los equipos, mobiliarios, servicios básicos, los personales entre otros de acuerdo a su actividad comercial a la que se dedica, por la que dichos elementos deben estar alineados con la calidad de servicio de la empresa ya que de esa manera se mejoraran las expectativas y experiencias de manera positiva de los usuarios (Guzmán et al., 2016).

De acuerdo a lo mencionado por los autores el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci de la Filial Ucayali deben de contar con los elementos tangibles adecuados como el equipamiento de los mobiliarios, los ambientes tener en las óptimas condiciones para que los estudiantes tengan un agradable aprendizaje. También deben de contar con profesionales capacitados para que así los estudiantes tengan una adecuada experiencia, es decir todas las condiciones básicas deben estar en óptimas condiciones para su uso.

Es así que, los centros educativos los elementos tangibles, se pueden observar a través de diversas infraestructuras y recursos materiales. Por ejemplo, la disponibilidad de aulas modernas y bien equipadas, con tecnología audiovisual actualizada, es un factor tangible que mejora la experiencia de aprendizaje (Barragán et al., 2022).

En el Instituto Fibonacci, los elementos tangibles de la calidad de los servicios se reflejan en su moderna infraestructura y en los recursos materiales disponibles para los estudiantes.

2.2.6.1. INDICADORES

- a) **Apariencia de las instalaciones:** Es uno de los elementos importantes que la empresa posee para la entrega del producto o servicio, donde deben primar por la limpieza en general del espacio, la accesibilidad, las señalizaciones deben ser claras por la que de esa manera se crea una opinión positiva de los usuarios. Así se podrá tener clientes leales al servicio (Mosquera y Martínez, 2018). Por ello el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar todos sus espacios en buenas condiciones para que así los estudiantes se sientan a gusto con las instalaciones del centro de estudio.
- b) **Equipos:** En una organización contar con los equipos modernos ayuda a que se pueden agilizar en el proceso de la entrega de los productos o servicios. Para ello los equipos deben estar en buen estado y para su uso se deben capacitar a los personales con el fin de que no se tenga problemas en su uso (Mosquera y Martínez, 2018). En ese sentido en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es importante en que los equipos tecnológicos estén en buenas condiciones y tengan los sistemas más actualizados para que de esa manera pueden atender a las necesidades de los estudiantes.
- c) **Materiales atractivos:** En las empresas estos es una de las estrategias más efectivas en la que se utiliza ya que esto ayuda a mejorar la calidad de los servicios y de esa manera hace a que se crean experiencias positivas como utilizar las informaciones de promocionar los servicios, los uniformes y vestuarios del colaborador también son importantes y también los materiales tecnológicos digitales son que llaman la atención a los usuarios (Mosquera y Martínez, 2018). Por ello en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es importante en que

deben de utilizar materiales atractivos como la información de las actividades que se realiza, los ambientes, el personal administrativo y los estudiantes deben estar uniformados de acuerdo a las características del centro de estudio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Ambiente de aprendizaje:** Es el entorno físico, social y emocional en el que se desarrollan las actividades educativas, caracterizado por su capacidad para fomentar la participación, la interacción, la colaboración y el crecimiento personal y académico de los estudiantes (Hernández et al., 2024).
- **Atención personalizada:** Consiste en la capacidad de la institución educativa para adaptarse a las necesidades individuales de cada estudiante, brindando un trato cercano, amable y orientado a satisfacer sus requerimientos específicos de aprendizaje y desarrollo (Castañeda, 2022).
- **Calidad de servicio:** Es el grado en que las expectativas y necesidades de los estudiantes son satisfechas por parte de la institución educativa, incluyendo aspectos como la eficiencia, la eficacia, la cortesía y la confiabilidad en la prestación de servicios académicos y administrativos (Piattini, 2019).
- **Capacitación docente:** Consiste en el proceso de formación y actualización continua del personal docente, orientado a mejorar sus habilidades pedagógicas, didácticas y tecnológicas para ofrecer un servicio educativo de calidad y adaptado a las necesidades de los estudiantes.
- **Expectativas del estudiante:** Son las esperanzas, deseos y requerimientos que los estudiantes tienen en cuanto a los servicios y experiencias que recibirán durante su permanencia en el instituto educativo, incluyendo aspectos como la calidad de la enseñanza, la disponibilidad de recursos, y el ambiente de aprendizaje.
- **Feedback estudiantil:** Es la retroalimentación proporcionada por los estudiantes sobre su experiencia educativa, incluyendo sus opiniones, sugerencias, quejas y comentarios respecto a la calidad de los

servicios recibidos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar decisiones orientadas a la excelencia académica y la satisfacción estudiantil (Camarero et al., 2024).

- **Gestión académica:** Se refiere al conjunto de acciones, políticas y procesos llevados a cabo por la institución educativa para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la impartición de la enseñanza y la gestión de los recursos académicos (López, 2022).
- **Percepción de la calidad:** Es la valoración subjetiva que los estudiantes hacen sobre la excelencia y adecuación de los servicios ofrecidos por la institución educativa, considerando aspectos como la fiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta (Siavichay et al., 2023).
- **Satisfacción del estudiante:** Es el sentimiento de complacencia, bienestar y cumplimiento experimentado por los estudiantes como resultado de la calidad percibida en los servicios recibidos en el instituto educativo, abarcando aspectos como la atención personalizada, el ambiente de aprendizaje y la satisfacción de sus necesidades académicas y extracurriculares (Folgueiras et al., 2021).
- **Servicio educativo:** Se refiere a las actividades, procesos y recursos empleados por la institución educativa para brindar una experiencia de aprendizaje satisfactoria y enriquecedora a los estudiantes, abarcando desde la impartición de clases hasta la atención administrativa y el soporte académico (Santiago y Rodríguez, 2021).

2.4 VARIABLE

2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Calidad de servicio

2.4.1.1. DIMENSIONES

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Fiabilidad	• Cumplimiento	1. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes.	Cuestionario con escala de Likert 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Neutral 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			2. Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo.	
		• Muestra de interés	3. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido.	
	Capacidad de respuesta		4. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes.	
		• Tiempo de entrega	5. Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna.	
		• Comunicación	6. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes.	
			7. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan.	
		• Disposición de ayuda	8. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna.	
			9. Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.	

	• Solución oportuna	
Seguridad	• Confianza del personal	10. El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti.
	• Amabilidad de atención	11. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención.
	• Capacidad de solución	12. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva.
		13. Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.
Empatía	• Atención personalizada	14. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada.
	• Comprende las necesidades	15. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante.
	• Horario de atención	16. El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti.
		17. Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales.
Elementos tangibles	• Apariencia de las instalaciones	18. La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti.
		19. Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado.
	• Equipos	20. Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje.

-
- Materiales atractivos

21. Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones.
 22. El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje.
-

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación fue con el tipo aplicada, de acuerdo a Rivero et al. (2021), indican que estos tipo de investigación se caracterizan por conocer cual es la realidad del problema identificado en la investigación para ello se compara con otros estudios que ya se han realizado en el ámbito o similar.

3.1.1. ENFOQUE

La investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo, de acuerdo a Hernández et al. (2014), indican que en la recolección de los datos es numérico y para la determinación de los grados de consistencia es de acuerdo a la aplicación de las estadísticas. Es así que la recolección de la información en la presente investigación fueron numéricas y mediante ello se evaluaron las características fundamentales sobre la calidad de servicio.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación se desarrolló con el nivel descriptivo, de acuerdo a Hernández et al. (2014), mediante la descriptiva se busca especificar las características de los fenómenos relevantes que se han encontrado sobre la percepción de la calidad de servicio. De acuerdo a lo mencionado por los autores se describieron los resultados más relevantes que se encontraron sobre la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

3.1.3. DISEÑO

La presente investigación se desarrolló con el diseño no experimental de acuerdo a Hernández et al. (2014), indican que con este diseño no se realiza la manipulación de las variables de estudio. De acuerdo a lo mencionado por el autor en la presente investigación no se realizó la modificación de la variable, es decir que se observaron tal como se dieron en su ámbito natural.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

De acuerdo a Rivero et al. (2021), la población en una investigación viene a ser el conjunto de elementos, objetos u individuos en la cual se desea realizar la investigación. Es así que en la presente investigación estuvo conformada por 970 estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

3.2.2. MUESTRA

Según Rivero et al. (2021), la muestra es el sub conjunto de la población por la que esto tiene las mismas características de la población en la cual se determina mediante la aplicación de tipos de muestreo. Es así que en la presente investigación se determinó mediante la aplicación del tipo de muestreo probabilístico es decir que todos de la población tienen las probabilidades de ser elegidos para ello se determinó con la siguiente formula.

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

Donde:

N = población

n = Tamaño de muestra

P = Probabilidad de éxito 50%

Q = Probabilidad de fracaso 50%

E = Nivel de precisión 5%

Z= Limite de confianza 1.96

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 970}{1.96^2 * 0.50 * 0.50 + 0.05^2(970 - 1)} = 275.38$$

Entonces la muestra estuvo compuesta por 275 estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

3.3.1.1. ENCUESTA

Es uno de los procedimientos que se utiliza en una investigación cuantitativa y mediante ello se recopila información relevante, por ello se aplicó el cuestionario a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci donde de ello se obtuvieron la información relevante.

3.3.2. INSTRUMENTO

3.3.2.1. CUESTIONARIO

Es una herramienta que se aplicó en una investigación donde en ello este compuesto por conjunto de preguntas con el propósito de obtener una información verídica. Es por ello que se elaboró el instrumento para recolectar la información de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos recolectados por medio de la encuesta se organizaron en primera instancia en el programa de Excel, después de ello se procesó por el programa estadístico de SPSS donde en ello se realizaron las tablas y figuras comprendiendo esto la estadística descriptiva. Dichos resultados fueron analizados e interpretados en el programa de Word cada uno de los resultados y mediante ello se llegaron a las conclusiones y recomendaciones de mayor relevancia que se tuvo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 2

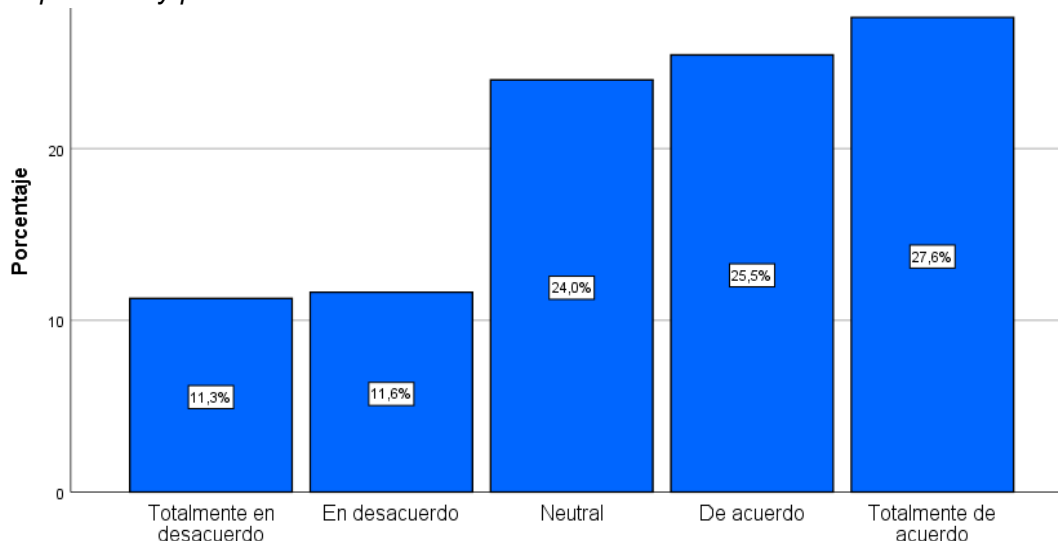
El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	31	11,3	11,3	11,3
En desacuerdo	32	11,6	11,6	22,9
Válido Neutral	66	24,0	24,0	46,9
De acuerdo	70	25,5	25,5	72,4
Totalmente de acuerdo	76	27,6	27,6	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 1

El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes



Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según los resultados de la pregunta planteado, en su mayoría de los estudiantes perciben que el instituto cumple con los compromisos ya que un 27.6% están totalmente de acuerdo y un 25.5% están de acuerdo, asimismo se evidencia un 24% mostrar una posición neutral, el 11.3% totalmente en desacuerdo y 11.6% en desacuerdo. Estos resultados evidencian que el instituto debe mejorar algunas áreas con la finalidad de que se cumpla con las expectativas de los estudiantes.

Tabla 3

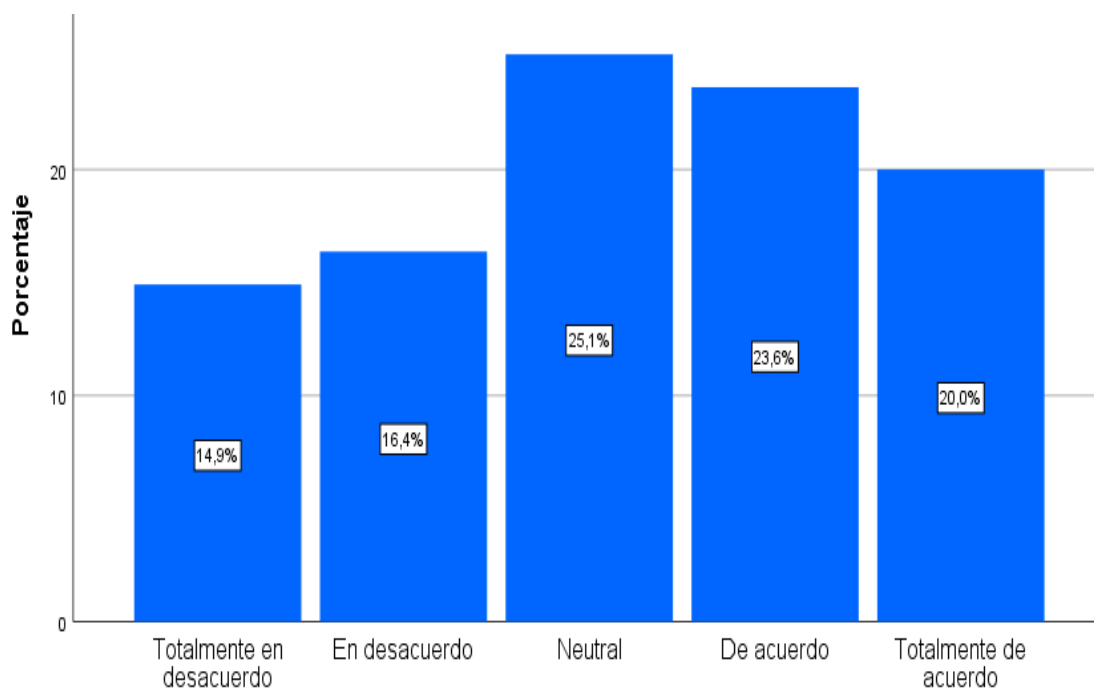
Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	41	14,9	14,9	14,9
En desacuerdo	45	16,4	16,4	31,3
Válido Neutral	69	25,1	25,1	56,4
De acuerdo	65	23,6	23,6	80,0
Totalmente de acuerdo	55	20,0	20,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 2

Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los resultados del interrogante planteado se evidencia que los estudiantes en un 31.3% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sobre el interés que muestran el trabajador en solucionar el problema. Sin embargo, un 43.6% indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo mostrando así que algunos de los estudiantes consideran que hay interés en que resuelven su problema. Un 25.1% se mantienen neutral lo que muestra que hay aspectos por mejorar en la atención a los estudiantes ya que se busca atender a sus inconvenientes lo más pronto posible.

Tabla 4

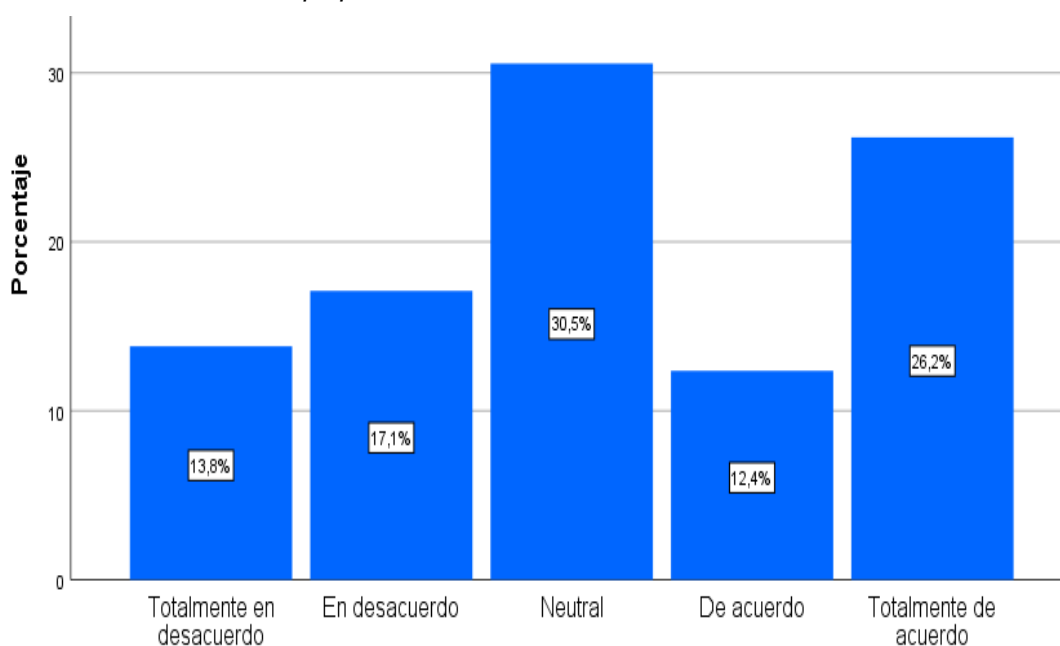
El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	13,8	13,8	13,8
	En desacuerdo	47	17,1	17,1	30,9
	Neutral	84	30,5	30,5	61,5
	De acuerdo	34	12,4	12,4	73,8
	Totalmente de acuerdo	72	26,2	26,2	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 3

El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los resultados del interrogante se muestra en un 30.9% los estudiantes indicaron estar totalmente en desacuerdo o en acuerdo con que el instituto les entrega los servicios y materiales en el tiempo adecuado. Asimismo, el 30.55% se mantienen neutral sobre la entrega de los servicios y materiales y un 12.4% está de acuerdo y el 26.2% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, estos resultados muestran algunos estudiantes están satisfechos con los tiempos de entrega, pero aún existe una notable preocupación entre otros sobre la puntualidad de estos servicios ya que un 30.9% mostraron una percepción negativa al respecto.

Tabla 5

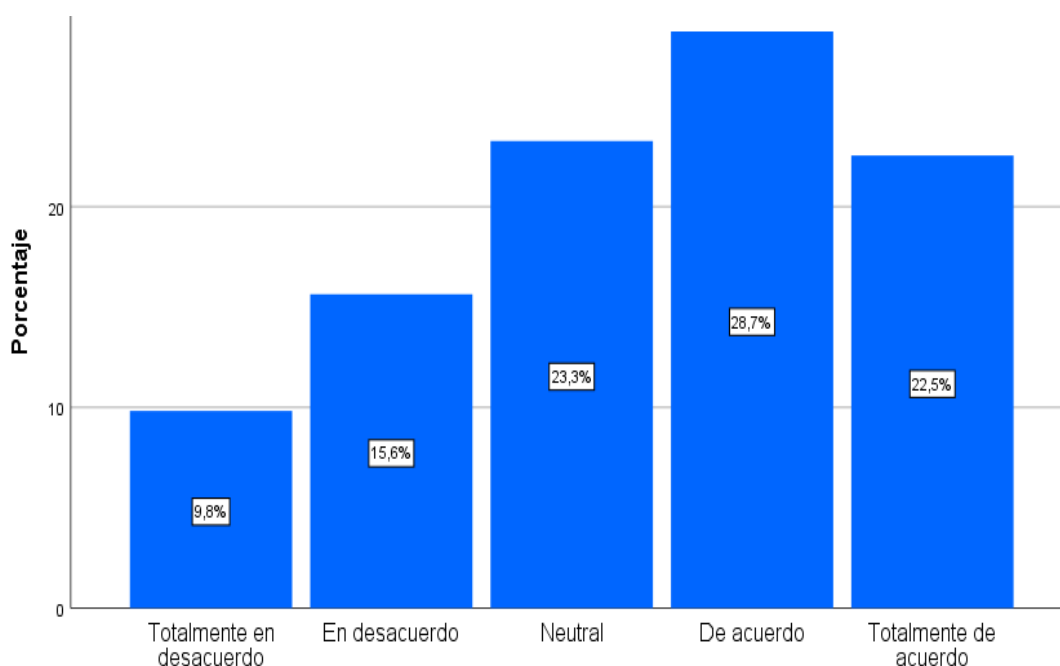
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	9,8	9,8	9,8
	En desacuerdo	43	15,6	15,6	25,5
	Neutral	64	23,3	23,3	48,7
	De acuerdo	79	28,7	28,7	77,5
	Totalmente de acuerdo	62	22,5	22,5	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 4

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes



Fuente: Tabla 5

Interpretación: De acuerdo al interrogante que se ha planteado, en los resultados los estudiantes indicaron en un 25.4% estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal responde de manera efectiva a las consultas que realizan, el 23.3% indicaron estar neutral es decir que no tienen una opinión clara al respecto, el 26.7% está de acuerdo y 22.5% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, los estudiantes del instituto valoran la confiabilidad y la efectividad que responde de manera efectiva los trabajadores, pero también se tiene que mejorar porque algunos consideran que no siempre les responde o es confiable las respuestas sobre las consultas que realizan.

Tabla 6

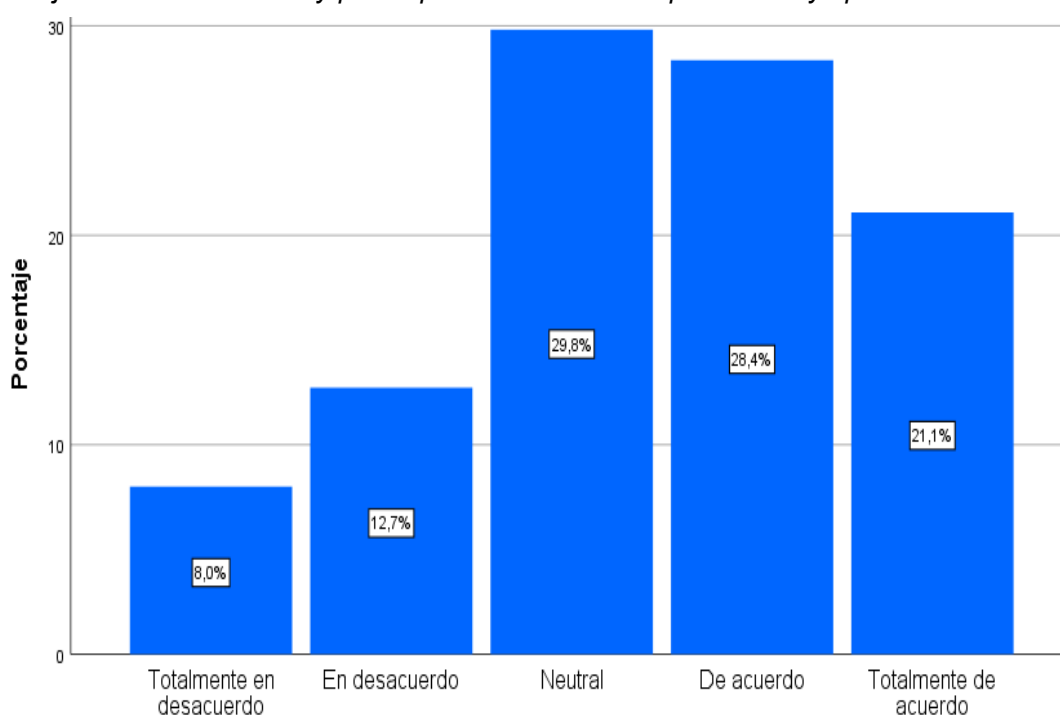
Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	8,0	8,0	8,0
	En desacuerdo	35	12,7	12,7	20,7
	Neutral	82	29,8	29,8	50,5
	De acuerdo	78	28,4	28,4	78,9
	Totalmente de acuerdo	58	21,1	21,1	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 5

Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna



Fuente: Tabla 5

Interpretación: De acuerdo al interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 20.7% estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con que confíen en el instituto en que deben de mejorar de acuerdo a sus necesidades y tener mejor preocupación de manera oportuna y profesional. El 29.8% se muestra neutral es decir no tiene opinión clara sobre sobre la gestión de sus necesidades que realiza el instituto. El 28.4 indicaron estar de acuerdo y el 21.1% totalmente de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes perciben que el instituto muestra la capacidad para manejar sus inquietudes de manera adecuada y a tiempo.

Tabla 7

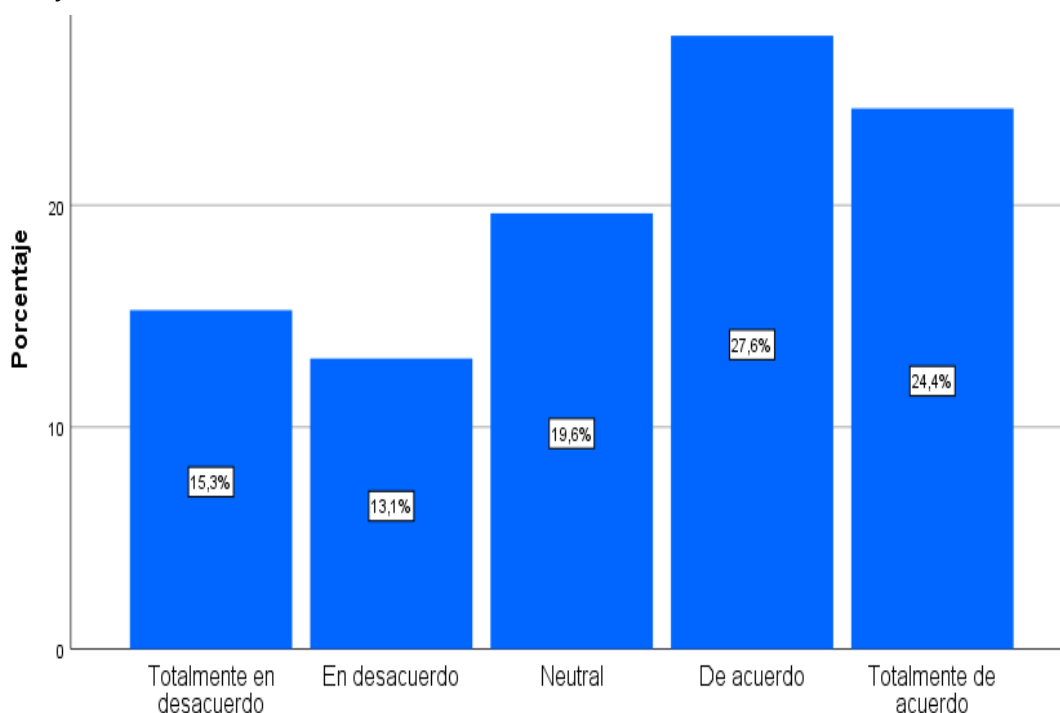
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	15,3	15,3	15,3
	En desacuerdo	36	13,1	13,1	28,4
	Neutral	54	19,6	19,6	48,0
	De acuerdo	76	27,6	27,6	75,6
	Totalmente de acuerdo	67	24,4	24,4	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 6

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los resultados de la investigación, los estudiantes indicaron en un 15.3% estar totalmente en desacuerdo, el 13.1% en desacuerdo y 19.6% indicaron estar neutral, es decir, que el personal del instituto la comunicación que realiza no es de manera clara y efectiva hacia los estudiantes. Asimismo, 27.6% está de acuerdo y 24.4% está totalmente de acuerdo. Por lo tanto, en su mayoría los estudiantes valoran que la comunicación del personal del institutito es positiva, pero también hay áreas que deben de mejorar en cuanto a la claridad y la efectividad en la comunicación.

Tabla 8

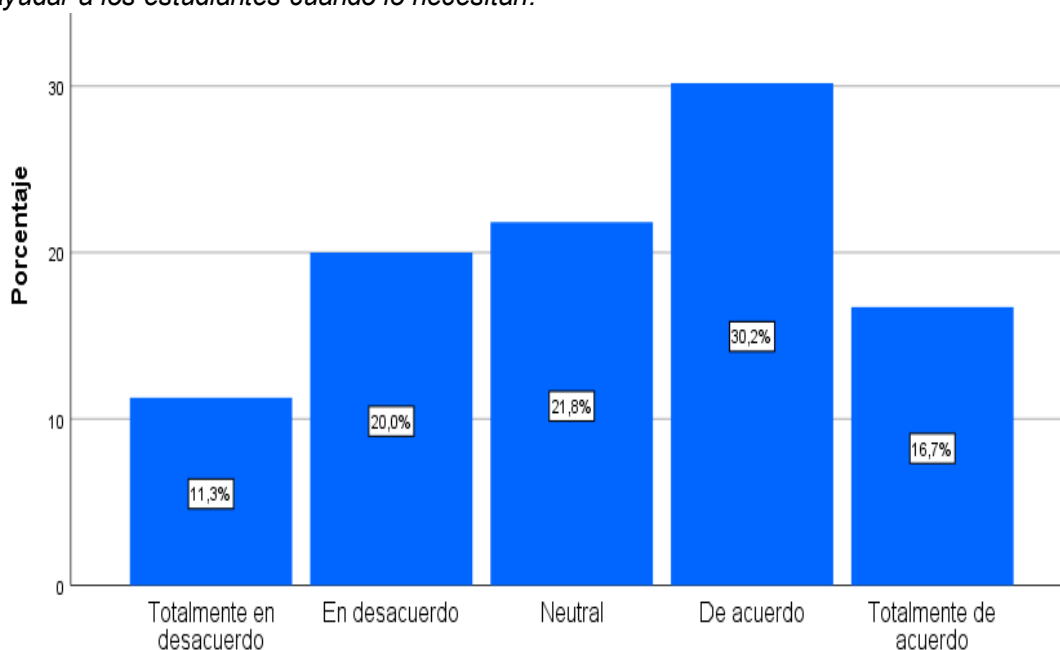
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	11,3	11,3	11,3
	En desacuerdo	55	20,0	20,0	31,3
	Neutral	60	21,8	21,8	53,1
	De acuerdo	83	30,2	30,2	83,3
	Totalmente de acuerdo	46	16,7	16,7	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 7

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan.



Fuente: Tabla 8

Interpretación: De acuerdo a los resultados del interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 31.3% estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo que el personal tiene poca disposición a ayudar a los estudiantes en que pueden ayudar. El 21.8% mantiene una opinión neutral lo que muestra que los estudiantes no muestran una opinión clara. Asimismo, el 30.2% indican estar de acuerdo y 16.7% totalmente de acuerdo con que el personal del instituto muestra el interés de siempre en ayudar a los estudiantes. Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes valora la disposición del personal para ayudar, pero también aún se mantiene algunos aspectos en que se debe mejorar.

Tabla 9

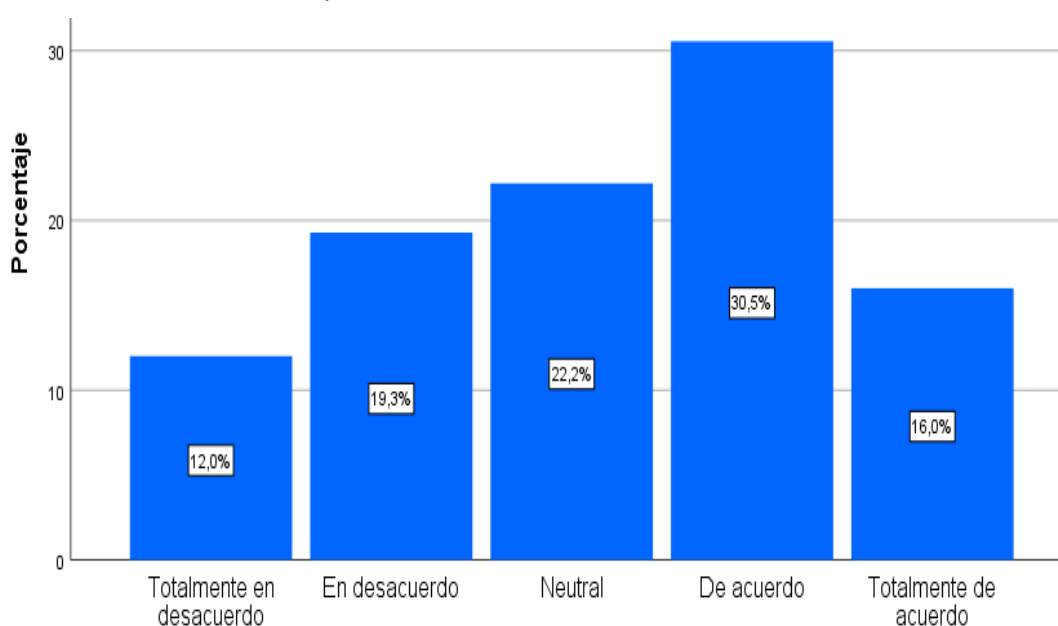
El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	33	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	53	19,3	19,3	31,3
	Neutral	61	22,2	22,2	53,5
	De acuerdo	84	30,5	30,5	84,0
	Totalmente de acuerdo	44	16,0	16,0	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 8

El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna



Fuente: Tabla 9

Interpretación: De acuerdo a los resultados del interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 31.3% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo en que el personal del instituto les resuelve los problemas o consultas de manera oportuna. El 22.2% esta neutral lo que muestra que los estudiantes no tienen una opinión adecuada. Asimismo, el 30.5% está de acuerdo y el 16% está totalmente de acuerdo con la capacidad del instituto para resolver problemas y consultas de manera oportuna. Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes perciben que el instituto les resuelve los problemas y consultas, pero también un porcentaje considerable aun perciben que esta no se realice de la mejor manera.

Tabla 10

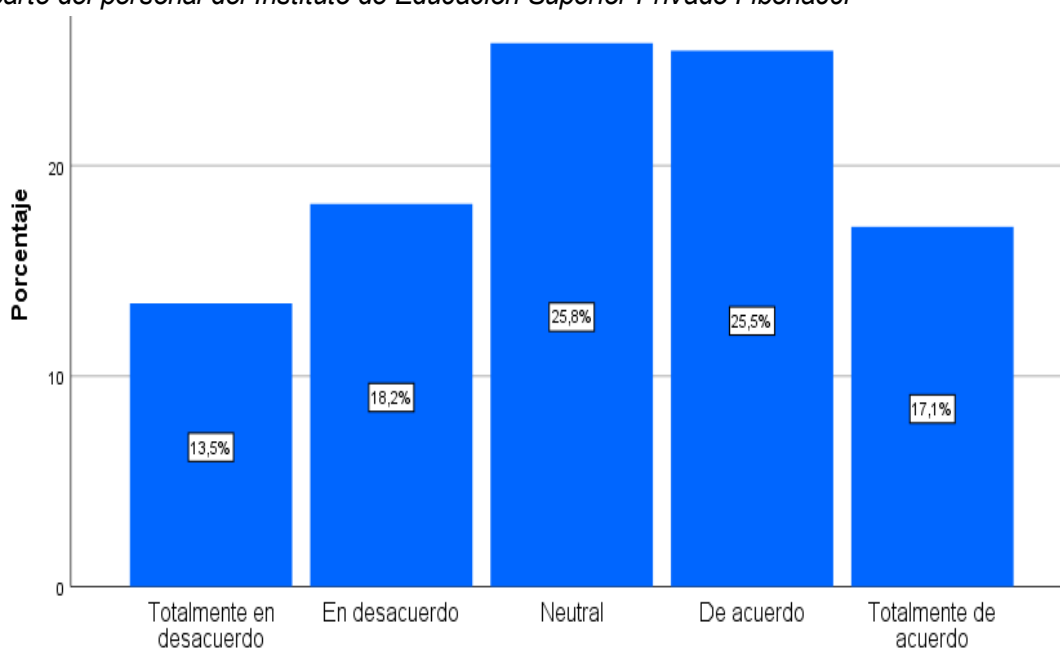
Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	13,5	13,5	13,5
	En desacuerdo	50	18,2	18,2	31,6
	Neutral	71	25,8	25,8	57,5
	De acuerdo	70	25,5	25,5	82,9
	Totalmente de acuerdo	47	17,1	17,1	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 9

Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci



Fuente: Tabla 10

Interpretación: En los resultados obtenidos de acuerdo al interrogante planteado, se muestra un 31.7% indican estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo sobre la respuesta rápida y efectiva de acuerdo a sus inquietudes por parte de los trabajadores del instituto. Un 25.8% muestra una opinión neutral al respecto. Asimismo, el 25.5% está de acuerdo y el 17.1% está totalmente de acuerdo lo que indica que los estudiantes se sienten satisfechos con la atención del trabajador. Por lo tanto, En su mayoría los estudiantes se encuentran satisfechos con la atención, pero aún deben de mejorar en la rapidez y efectividad de las respuestas proporcionadas por el personal del instituto.

Tabla 11

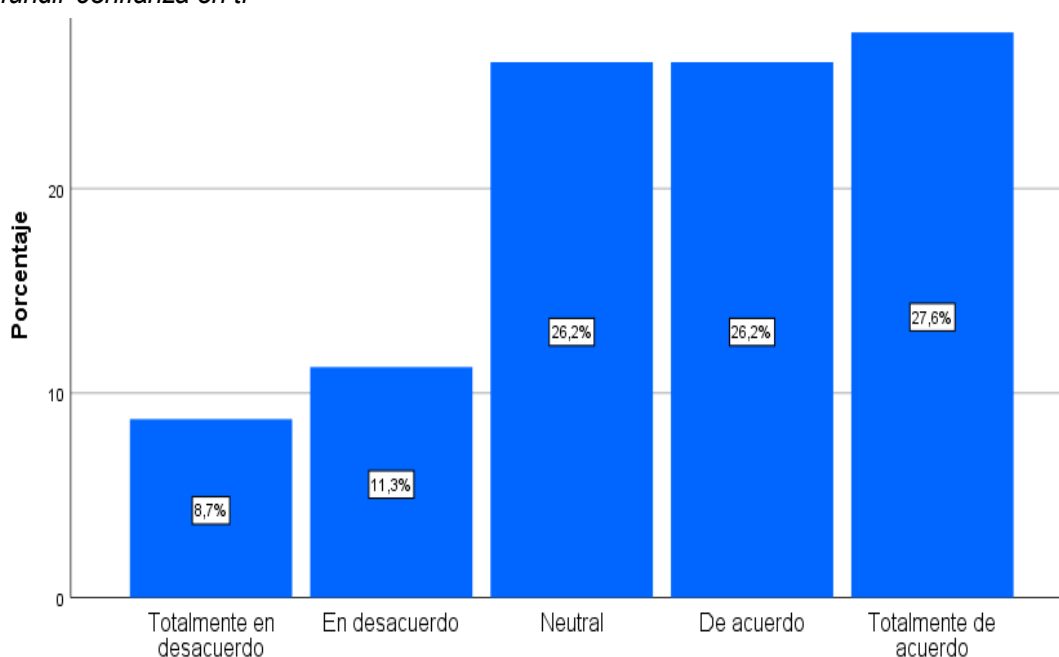
El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	31	11,3	11,3	20,0
	Neutral	72	26,2	26,2	46,2
	De acuerdo	72	26,2	26,2	72,4
	Totalmente de acuerdo	76	27,6	27,6	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 10

El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti



Fuente: Tabla 11

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 20% estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo es decir que, no todos confían en el comportamiento del personal del instituto. El 26.2% se muestran neutral sobre la opinión de comportamiento. Por otro lado, el 26.2% está de acuerdo, el 27.6 está totalmente de acuerdo lo que indica que los estudiantes consideran que el comportamiento del personal infunde confianza, destacando una percepción positiva. Por lo tanto, se muestra una percepción positiva sobre el comportamiento del personal, pero aún se tiene que mejorar.

Tabla 12

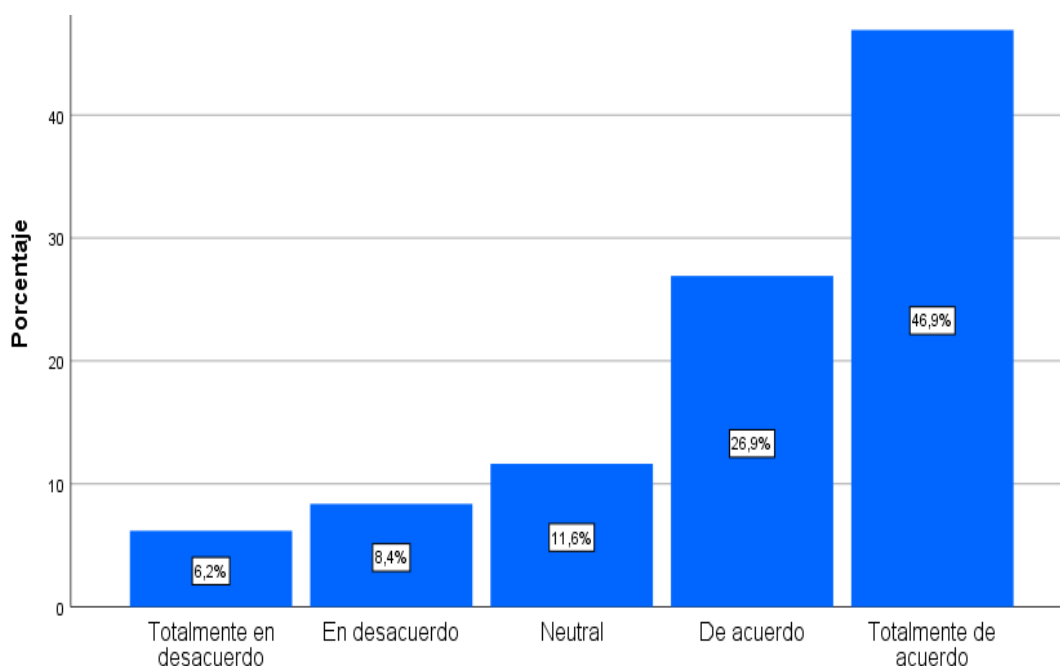
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	23	8,4	8,4	14,5
	Neutral	32	11,6	11,6	26,2
	De acuerdo	74	26,9	26,9	53,1
	Totalmente de acuerdo	129	46,9	46,9	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 11

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los resultados obtenidos de acuerdo el interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 14,6% estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo ya que no considera que el personal del Instituto deba tratarlos con amabilidad durante la atención. El 11,6% se muestra neutral sobre el trato que recibe durante su atención. Asimismo, el 26,9% está de acuerdo y el 46,9% está totalmente de acuerdo lo que muestra que los estudiantes perciben que la atención es amable. En ese sentido, la mayoría de los estudiantes consideran que el trato que reciben es adecuado y siempre espera un buen trato por parte del personal.

Tabla 13

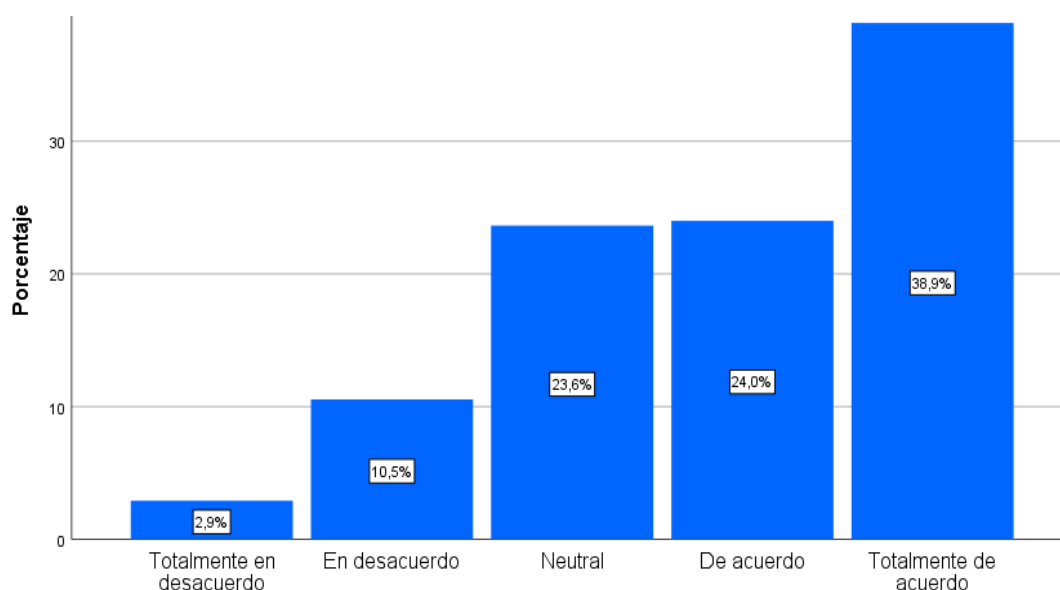
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	29	10,5	10,5	13,5
	Neutral	65	23,6	23,6	37,1
	De acuerdo	66	24,0	24,0	61,1
	Totalmente de acuerdo	107	38,9	38,9	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 12

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 13.4% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo considera que el personal del instituto no demuestra la capacidad para que resuelva las consultas o problemas de manera efectiva. El 23.6% están neutral sobre la demora de la capacidad. Asimismo, el 24% está de acuerdo y el 38.9% está totalmente de acuerdo lo que muestra que la mayoría considera que el personal si demuestra capacidad para resolver el problema. Por lo tanto, los estudiantes esperan un alto nivel de eficacia y habilidades de resolución por parte del personal del instituto.

Tabla 14

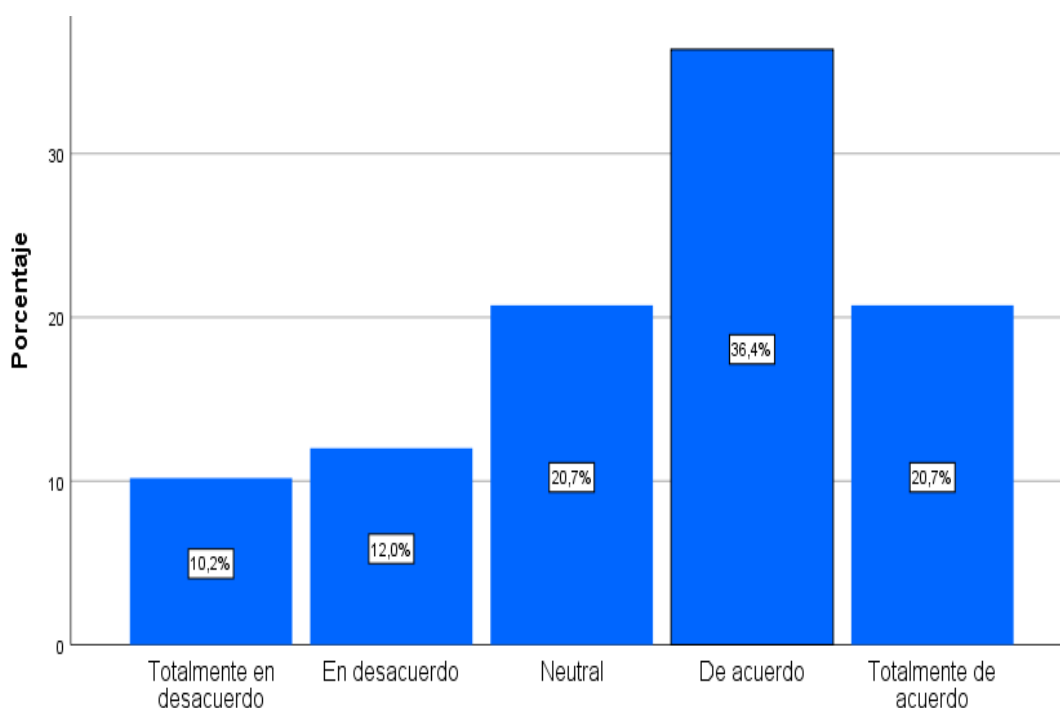
Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	33	12,0	12,0	22,2
	Neutral	57	20,7	20,7	42,9
	De acuerdo	100	36,4	36,4	79,3
	Totalmente de acuerdo	57	20,7	20,7	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 13

Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los resultados obtenidos del interrogante planteado, los estudiantes indicaron en un 22.2% indican estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo es decir que tiene una percepción negativa sobre la interacción con el personal del instituto. Asimismo, el 20.7% manifiesta estar en neutro sobre interactuar adecuadamente con el personal. Por otro lado, el 36.4% está de acuerdo y el 20.7% está totalmente de acuerdo. Estos resultados muestran que la mayoría tiene una experiencia positiva, pero aún existen áreas de mejora en la relación con el personal.

Tabla 15

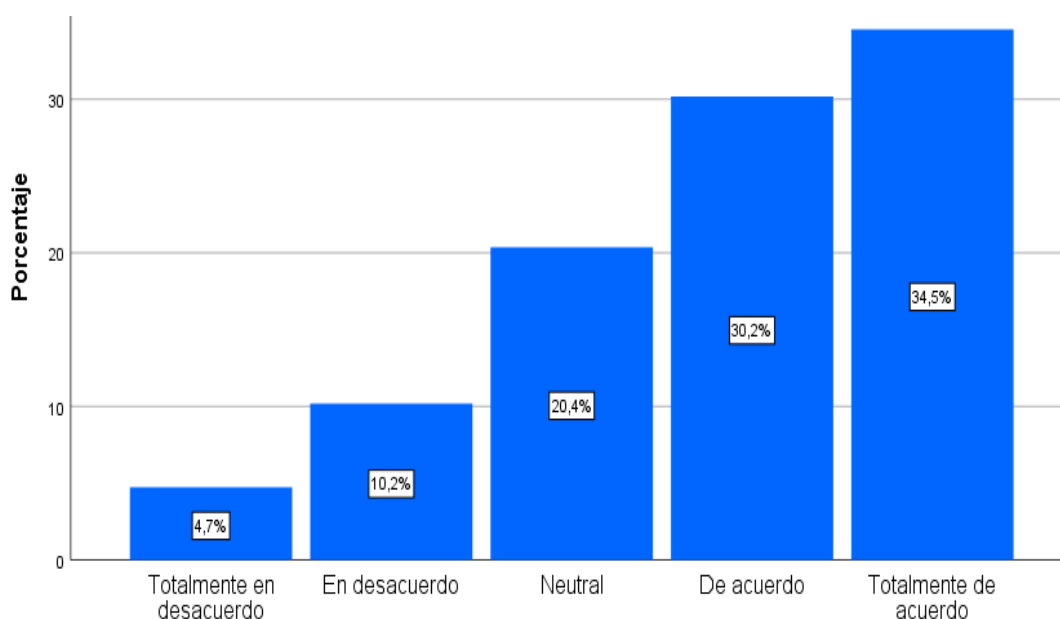
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	28	10,2	10,2	14,9
	Neutral	56	20,4	20,4	35,3
	De acuerdo	83	30,2	30,2	65,5
	Totalmente de acuerdo	95	34,5	34,5	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 14

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada



Fuente: Tabla 15

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 14.9% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la atención personalizada que brinda el instituto. Asimismo, el 20.4% se muestra neutral esto muestra que no tiene una idea clara sobre la atención personalizada. Por otro lado, el 30.2% está de acuerdo y el 34.5% está totalmente de acuerdo ya que consideran en su mayoría que es importante que el personal del Instituto brinde una atención personalizada. Por lo tanto, la atención personalizada es de mucha relevancia para muchos de los estudiantes, pero aún el instituto debe mejorar con el fin de los estudiantes se sientan satisfechos.

Tabla 16

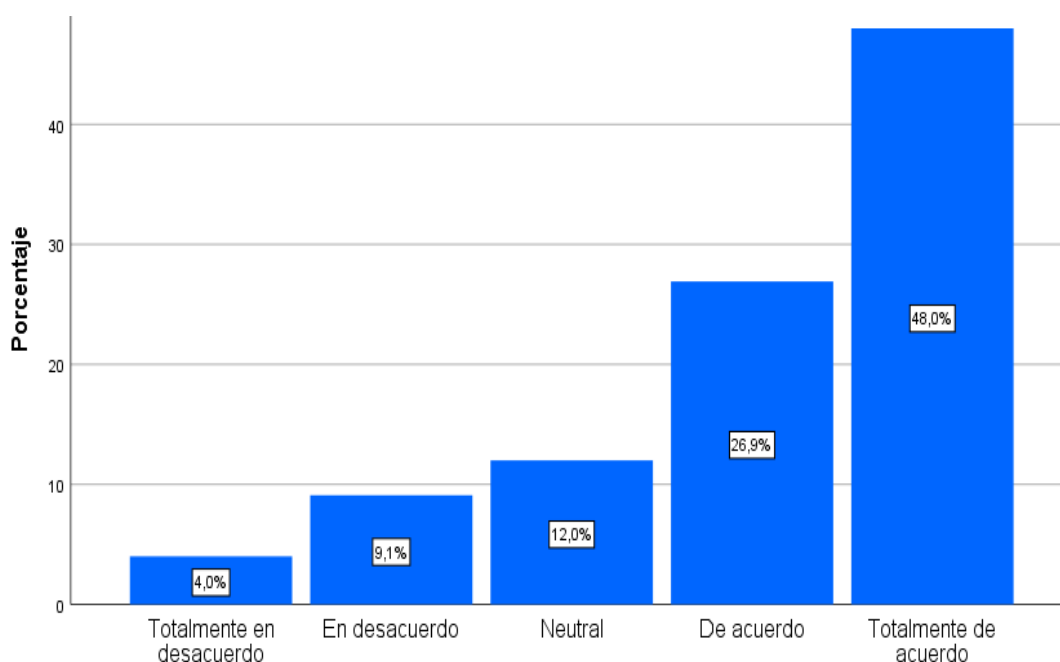
El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	25	9,1	9,1	13,1
	Neutral	33	12,0	12,0	25,1
	De acuerdo	74	26,9	26,9	52,0
	Totalmente de acuerdo	132	48,0	48,0	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 15

El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante



Fuente: Tabla 16

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 13.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con que el personal no comprende las necesidades de los estudiantes. Asimismo, el 12% indicaron estar neutral que no opinan al respecto. Por otro lado, el 26.9% está de acuerdo y el 48% está totalmente de acuerdo ya que considera que es fundamental que el personal del Instituto comprenda sus necesidades. Estos resultados nos muestran que la comprensión de las necesidades de los estudiantes por parte del personal es vista como una prioridad para la mayoría.

Tabla 17

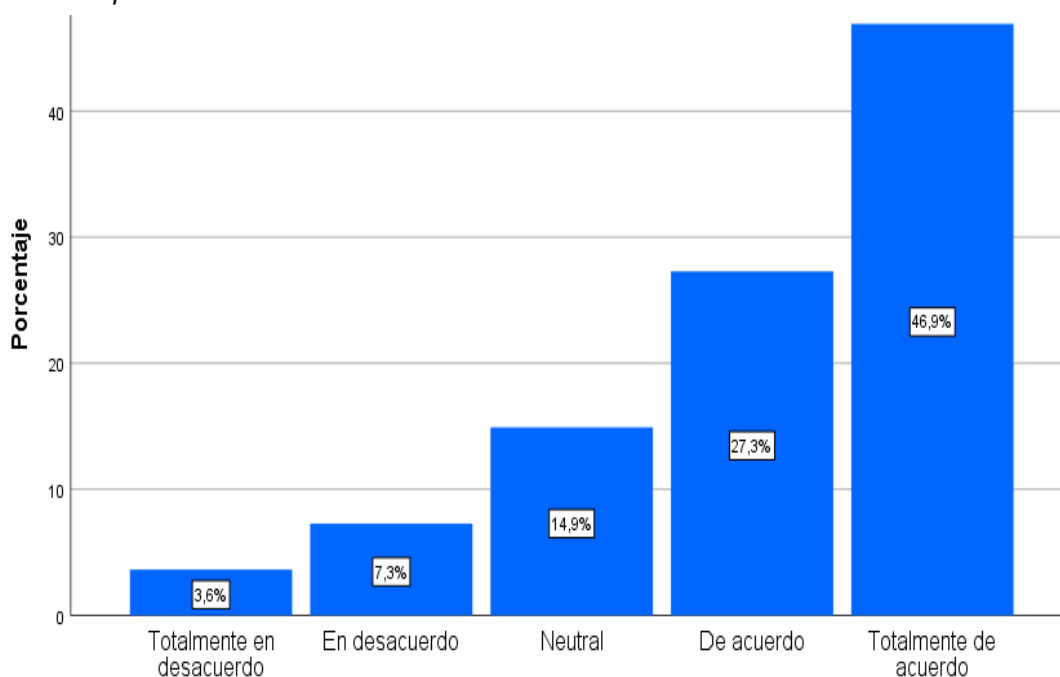
El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	20	7,3	7,3	10,9
	Neutral	41	14,9	14,9	25,8
	De acuerdo	75	27,3	27,3	53,1
	Totalmente de acuerdo	129	46,9	46,9	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 16

El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti



Fuente: Tabla 17

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 10.9% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con el horario de atención que tiene el instituto. Asimismo, el 14.9% muestra una postura neutral sobre la atención que debe ser de acuerdo a los estudiantes. Por otro lado, el 27.3% está de acuerdo y el 46.9% está totalmente de acuerdo con el horario de atención del Instituto debe ser adecuado para ellos. Estos resultados nos muestran que hay una adecuación del horario, pero también se tiene que mejorar ya que hay estudiantes que aún lo valoran negativamente.

Tabla 18

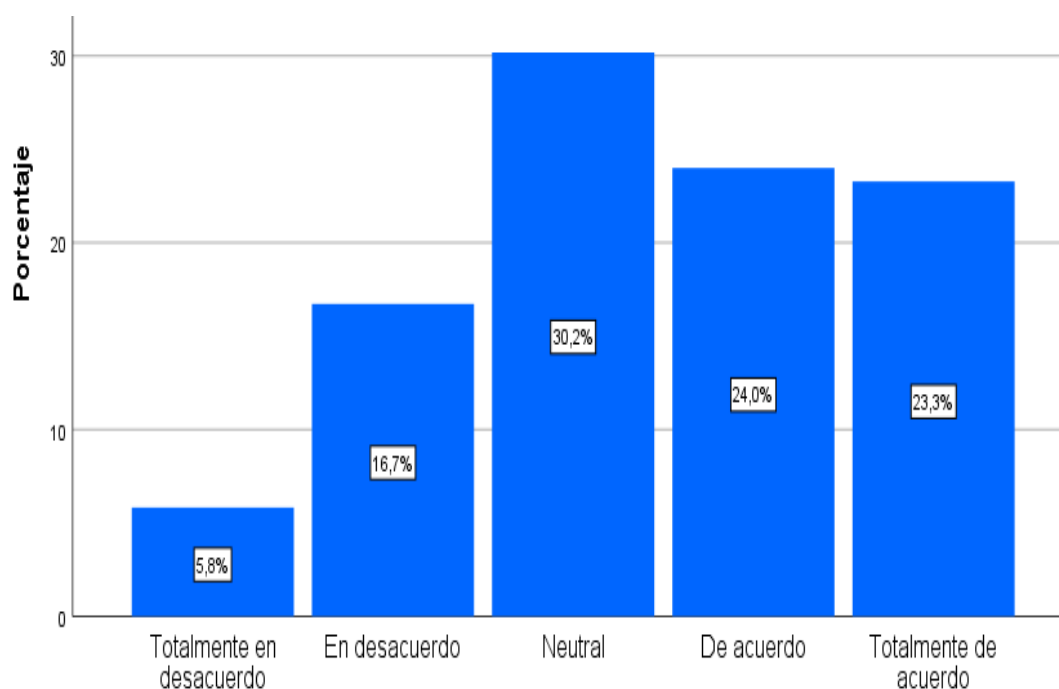
Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	46	16,7	16,7	22,5
	Neutral	83	30,2	30,2	52,7
	De acuerdo	66	24,0	24,0	76,7
	Totalmente de acuerdo	64	23,3	23,3	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 17

Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales



Fuente: Tabla 18

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 22.5% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo ya que sienten que no sienten valorados y comprendidos por el personal del instituto de acuerdo a sus necesidades. El 30.2% lo que muestra una percepción neutral. Asimismo, el 24% está de acuerdo y el 23.3% está totalmente de acuerdo con que se sienten valorados y comprendidos con el personal del instituto. Esto muestra que la mayoría de los estudiantes consideran que a veces sus necesidades son tomadas en cuenta de manera individual.

Tabla 19

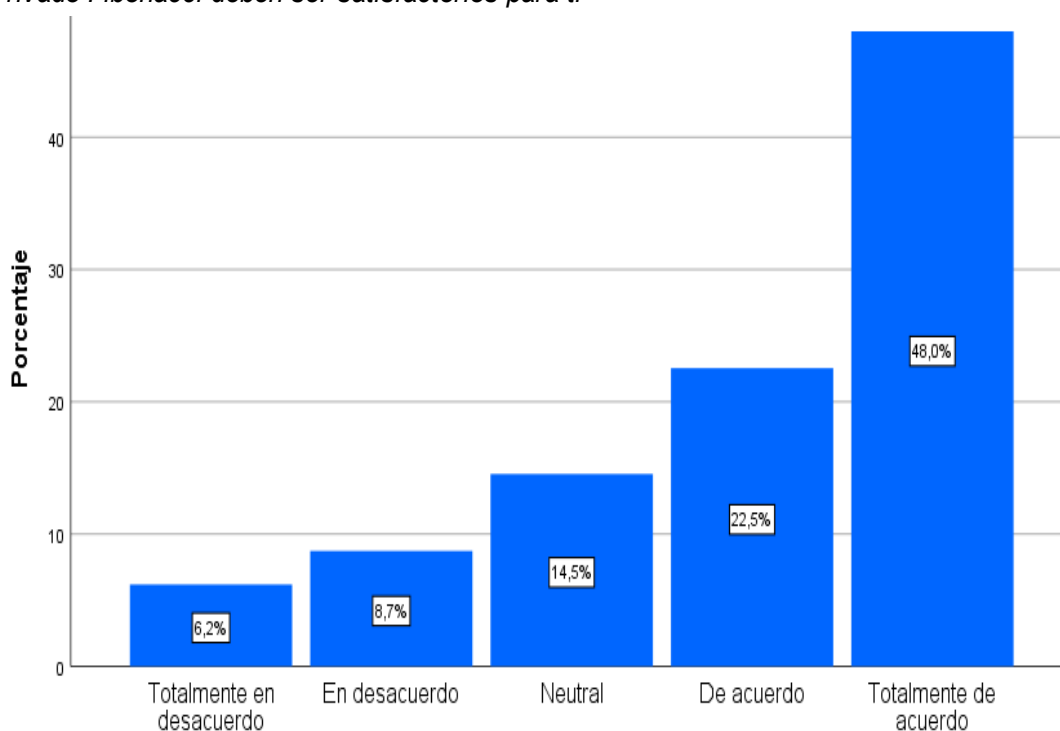
La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	24	8,7	8,7	14,9
	Neutral	40	14,5	14,5	29,5
	De acuerdo	62	22,5	22,5	52,0
	Totalmente de acuerdo	132	48,0	48,0	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 18

La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti



Fuente: Tabla 19

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 14.9% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo que las apariencias y los mantenimientos son insatisfactorios, el 14.5% muestra una postura neutral con dicho mantenimiento que realiza. Por otro lado, el 22.5% están de acuerdo y el 48% está totalmente en acuerdo. Estos resultados nos muestran que los estudiantes valoran la calidad de las instalaciones, pero también aún se tiene un porcentaje en que se debe mejora.

Tabla 20

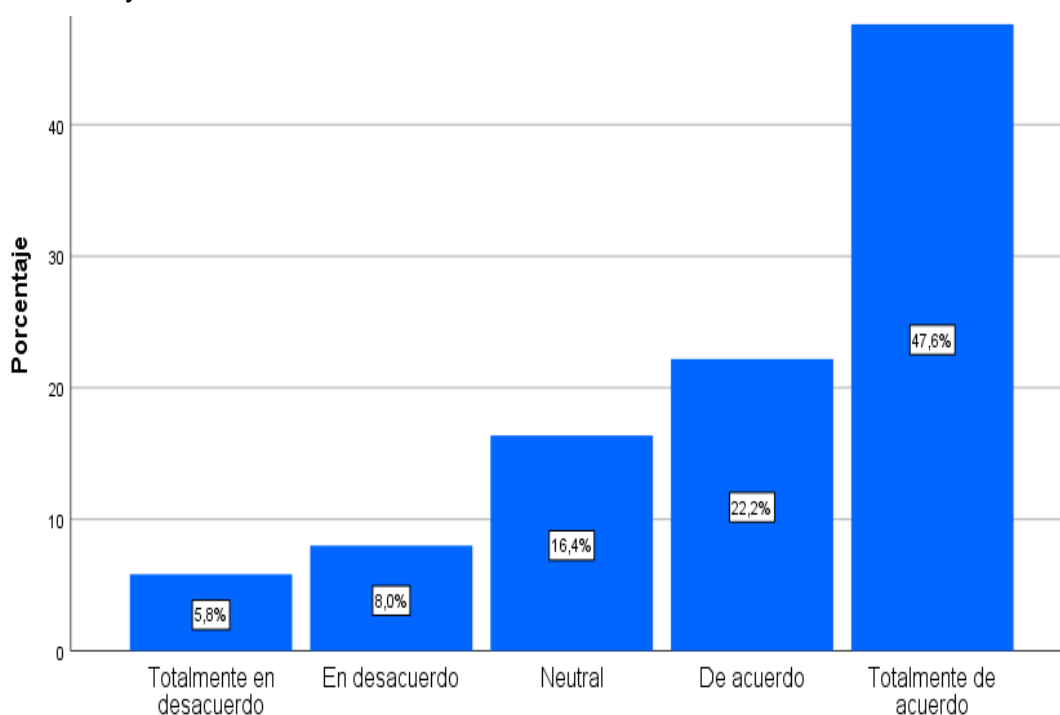
Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	22	8,0	8,0	13,8
	Neutral	45	16,4	16,4	30,2
	De acuerdo	61	22,2	22,2	52,4
	Totalmente de acuerdo	131	47,6	47,6	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 19

Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado



Fuente: Tabla 20

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 13.8% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en acuerdo con que el equipo que utilizan en el instituto sea adecuado y de buen estado. El 16.4% se muestra neutral al respecto. Por otro lado, el 22.2% están de acuerdo y el 47.6% están totalmente de acuerdo ya que consideran que los equipos utilizados en el Instituto deben estar en buen estado y ser adecuados. Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes valoran la calidad y el estado de los equipos del instituto.

Tabla 21

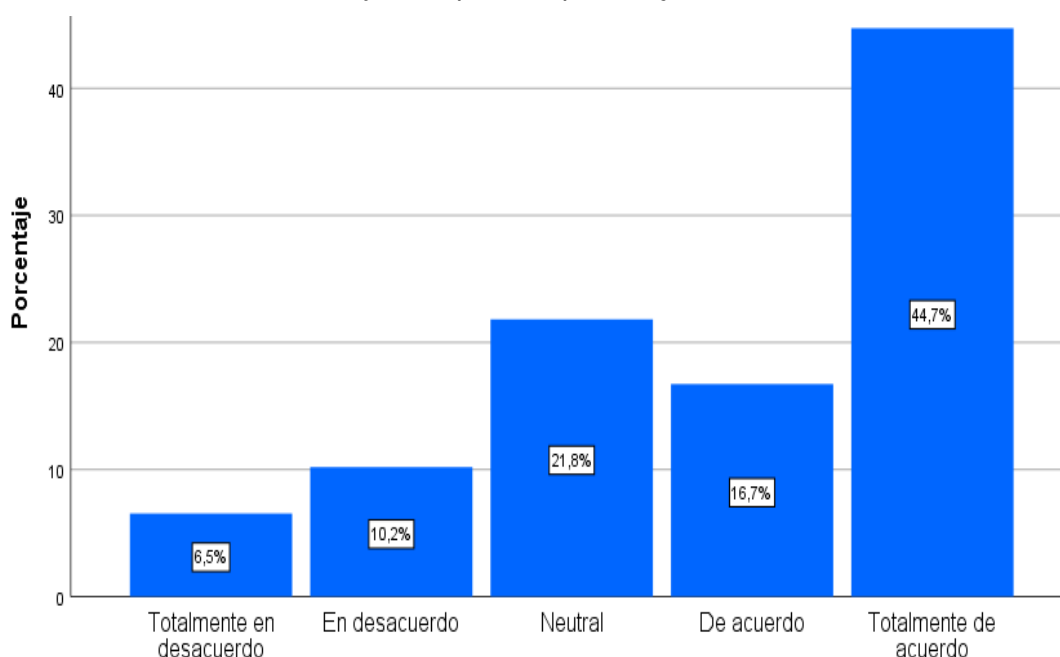
Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	28	10,2	10,2	16,7
	Neutral	60	21,8	21,8	38,5
	De acuerdo	46	16,7	16,7	55,3
	Totalmente de acuerdo	123	44,7	44,7	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 20

Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje



Fuente: Tabla 21

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 16.7% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con que el material que proporciona el instituto que no son útiles para el aprendizaje. El 21.8% indicaron estar neutral sobre los materiales que proporciona el instituto. Por otro lado, el 16.7% indicaron estar de acuerdo y el 44.7% está totalmente de acuerdo con que los materiales educativos proporcionados deben ser atractivos y útiles para su aprendizaje. Por lo tanto, la mayoría valora la calidad y utilidad de los materiales educativos, pero también hay porcentaje que deben mejorar.

Tabla 22

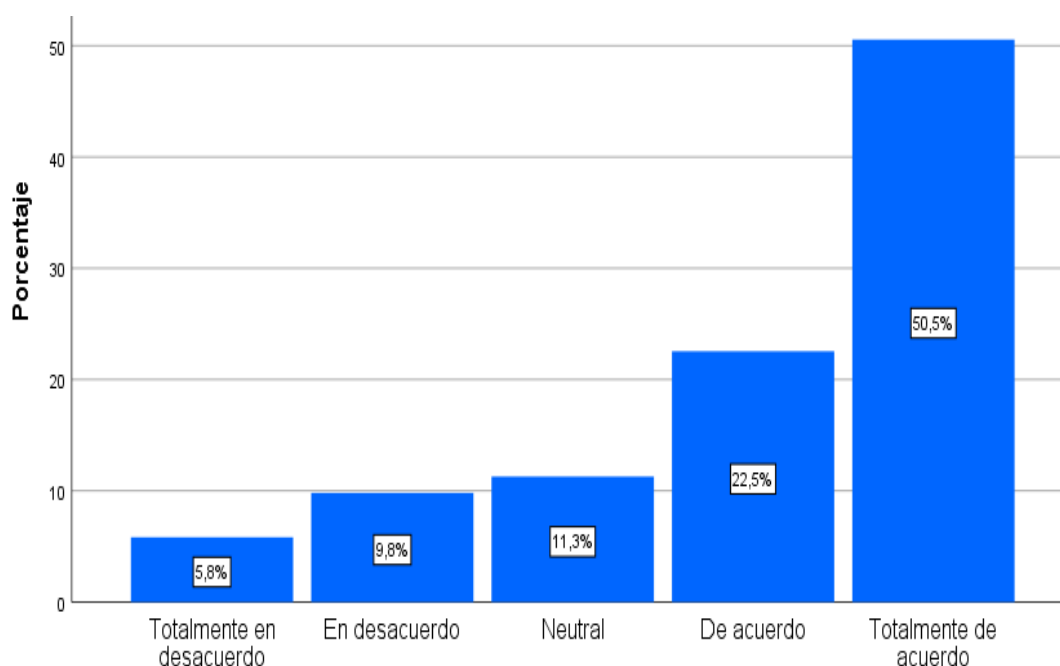
Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	27	9,8	9,8	15,6
	Neutral	31	11,3	11,3	26,9
	De acuerdo	62	22,5	22,5	49,5
	Totalmente de acuerdo	139	50,5	50,5	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 21

Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones



Fuente: Tabla 22

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 15.6% indicaron estar totalmente de acuerdo o en desacuerdo en que las aulas y los espacios están pocos equipados y en buenas condiciones. Asimismo, el 11.3% indica estar neutral es decir que no opina al respecto. Por otro lado, un 22.5% están de acuerdo y el 50.5% está totalmente de acuerdo con que las aulas y espacios comunes del Instituto es buena. Por lo tanto, mediante los resultados se observa que la mayoría están satisfechos con las aulas y lo espacios comunes, pero también se tiene que mejorar dichas falencias.

Tabla 23

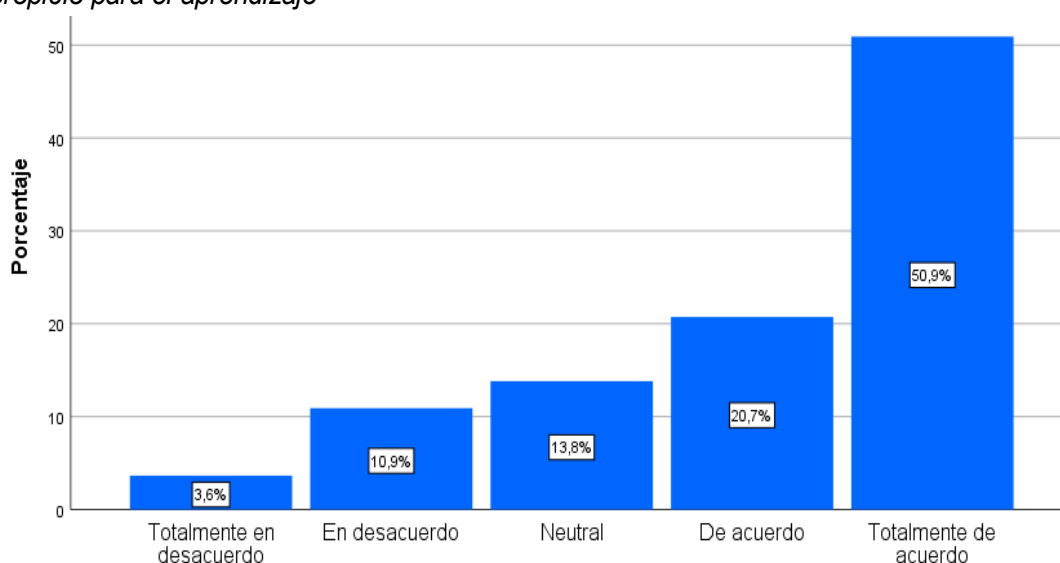
El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	30	10,9	10,9	14,5
	Neutral	38	13,8	13,8	28,4
	De acuerdo	57	20,7	20,7	49,1
	Totalmente de acuerdo	140	50,9	50,9	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2025

Figura 22

El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje



Fuente: Tabla 23

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos sobre el interrogante planteado, los estudiantes en un 14.5% indicaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo lo que muestra que tienen una percepción negativa el entorno físico del instituto, el 13.8% mostraron una percepción neutral es decir que no opinan sobre el entorno físico. Asimismo, el 20.7% indicaron estar de acuerdo y el 50.9% están totalmente de acuerdo ya que considera que el entorno físico del Instituto es cómodo y propicio para el aprendizaje. Por lo tanto, la mayoría de los estudiantes valora positivamente las condiciones físicas del instituto, pero hay también áreas en que se deben mejorar o tomar medidas para mejorar las condiciones físicas del centro de estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la dimensión fiabilidad mostraron que un 27.6% de los estudiantes estuvieron totalmente de acuerdo y un 25.5% estuvieron de acuerdo en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumplió consistentemente con los compromisos y promesas hechas, lo que reflejó una percepción mayormente positiva. No obstante, un 24% se mantuvo neutral y un 22.9% manifestó algún nivel de desacuerdo, lo que sugirió que aún existieron aspectos que podrían haberse fortalecido para generar mayor confianza en los estudiantes. Esta situación se vinculó con los hallazgos de Reyes (2019), quien, en su estudio sobre la calidad del servicio en Greenandes Ecuador, evidenció brechas negativas precisamente en la dimensión de fiabilidad, concluyendo que estas se debían a una falta de claridad en los procesos y responsabilidades dentro de la organización. En ese sentido, y de acuerdo con Guzmán et al. (2016), la fiabilidad implicó la capacidad de la institución para cumplir con lo prometido de manera constante y cuidadosa, lo cual dependió directamente del desempeño de los trabajadores que interactuaron con los usuarios. Por ello, se concluyó que, aunque la percepción general fue favorable, el Instituto debió reforzar su compromiso operativo para garantizar que los servicios se entregaran con mayor consistencia, reduciendo así la percepción de incumplimiento en ciertos sectores estudiantiles.

Los resultados respecto a la dimensión de Capacidad se muestra una división notoria: el 46.5% considera que el Instituto resuelve los problemas y consultas de manera oportuna, mientras que un 43.3% no está de acuerdo. Esto refleja que la institución aún enfrenta dificultades para responder oportunamente a las necesidades de los estudiantes, especialmente en trámites administrativos. Estos hallazgos guardaron relación con el estudio desarrollado por Quispe (2020), quien, en su investigación sobre calidad de servicio y satisfacción estudiantil, concluyó que, si bien existía una correlación positiva entre ambas variables, esta fue débil, señalando la influencia de otros factores en la percepción de los estudiantes. En concordancia, Guzmán et al.

(2016) afirmaron que la capacidad de respuesta se manifestó cuando la organización implementó metodologías que le permitieron actuar con agilidad frente a las consultas y necesidades de los usuarios, siendo fundamental que el personal contara con la disposición y compromiso de brindar soluciones efectivas. En consecuencia, se pudo afirmar que, si bien existió una valoración positiva, el Instituto debió reforzar sus procesos de atención y entrega para asegurar una experiencia de servicio más eficiente y oportuna.

En cuanto a la dimensión seguridad, La mayoría de estudiantes manifestó confianza en el personal académico y administrativo; sin embargo, un grupo minoritario aún duda de la transparencia y claridad de la información brindada. Esto coincidió con lo señalado por Fernández (2021), quien halló que la falta de compromiso e integridad del personal influyó en la percepción de calidad en los servicios públicos. En ese sentido, tal como indicaron Guzmán et al. (2016), la seguridad debía gestionarse adecuadamente mediante la capacitación del personal y el fortalecimiento de los procesos de atención, para que los estudiantes pudieran confiar plenamente en los servicios que ofrecía la institución.

La empatía fue la dimensión mejor valorada: más del 50% de los estudiantes reconoció un trato amable y atención personalizada. Este resultado refleja que el Instituto ha logrado consolidar un clima institucional positivo, donde predomina la cordialidad y disposición del personal. Estos resultados permitieron deducir que, si bien la mayoría percibió una actitud empática por parte del personal y una adecuada disponibilidad horaria, aún existieron estudiantes que no compartieron esta percepción. Estos hallazgos coincidieron con lo planteado por Sandon (2020), quien, en su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en los laboratorios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, concluyó que la empatía y la atención personalizada influyeron directamente en la percepción de la calidad del servicio. Asimismo, tal como indicaron Guzmán et al. (2016), demostrar amabilidad y comprender las necesidades de los usuarios permitió fortalecer la relación con los clientes y elevar su satisfacción frente al servicio recibido.

En la dimensión Elementos tangibles, los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci percibe favorablemente tanto la infraestructura como el entorno físico del centro de estudios. El 50,5% está totalmente de acuerdo en que las aulas y espacios comunes están bien equipados y en buenas condiciones, mientras que el 50,9% considera que el entorno físico es cómodo y propicio para el aprendizaje. No obstante, se observa que un porcentaje menor (15,6% y 14,5% respectivamente) tiene una percepción negativa, lo que indica que, si bien el nivel de satisfacción es alto, aún existen aspectos que pueden mejorarse. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Guzmán et al. (2016), quienes señalan que los componentes físicos como mobiliario, servicios y equipamiento deben alinearse con la calidad del servicio para influir positivamente en la experiencia del usuario. Además, guardan relación con el estudio de Aranda (2019), donde se concluye que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente, lo cual también aplica en el ámbito educativo. Por ello, mantener y optimizar continuamente los elementos tangibles contribuirá a mejorar la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes.

CONCLUSIONES

- 1) Los resultados obtenidos en la dimensión de fiabilidad muestran que una gran parte de los estudiantes percibe de manera positiva que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple con sus compromisos y promesas. Un 53.1% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la consistencia del Instituto. Sin embargo, también se detectó un porcentaje considerable (22.9%) de estudiantes que expresó desacuerdo, lo que revela que todavía existen áreas que deben mejorarse para lograr una mayor fiabilidad en los servicios ofrecidos. Esto podría estar relacionado con la falta de claridad en algunos procesos o la falta de comunicación efectiva con los estudiantes. Es necesario que el Instituto refuerce su compromiso operativo y la claridad en sus acciones para asegurar que se cumpla de manera consistente con lo prometido y así fortalecer la confianza de los estudiantes.
- 2) En cuanto a la capacidad de respuesta, los resultados reflejan una percepción mixta entre los estudiantes. El 46.5% considera que el Instituto resuelve los problemas y consultas de manera oportuna, mientras que un 43.3% no está de acuerdo. Esta diferencia sugiere que existe un porcentaje de alumnos que perciben que los colaboradores no pueden resolver los problemas y consultas de manera oportuna. El Instituto deberá optimizar sus procesos de atención para garantizar respuestas más rápidas y soluciones eficaces, lo cual impactará positivamente en la satisfacción estudiantil y en la percepción general del servicio.
- 3) En cuanto a la seguridad por parte del Personal, los estudiantes perciben que el personal académico y administrativo transmite confianza, aunque persisten dudas sobre la claridad de los procedimientos y la transparencia en la información brindada. Esta percepción mixta sugiere que, si bien existe un trato amable, es necesario reforzar la credibilidad institucional mediante procesos más transparentes y uniformes.
- 4) La percepción sobre la atención personalizada recibida valorada por los estudiantes (más del 50% mostró satisfacción), pero una parte significativa (47.9%) considera que la disposición del personal aún puede

mejorar. La falta de rapidez y seguimiento en la atención de consultas afecta la percepción de empatía y cercanía del servicio educativo.

- 5) La mayoría de los estudiantes mostró una percepción positiva sobre las condiciones de las aulas y los espacios comunes del Instituto, con un 73% de respuestas favorables, lo que refleja que la infraestructura está en condiciones adecuadas para el aprendizaje. Sin embargo, el 22.8% restante expresó desacuerdo, lo que sugiere que existen áreas del Instituto que requieren atención, como la actualización de equipos o la mejora de algunos espacios. Es necesario que el Instituto siga invirtiendo en el mantenimiento y la actualización de sus instalaciones para garantizar que todos los estudiantes disfruten de un entorno físico adecuado y propicio para su desarrollo académico. Además, cualquier inversión en infraestructura debe estar alineada con las expectativas y necesidades de los estudiantes, asegurando que el entorno de aprendizaje sea realmente cómodo y funcional.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Institución que refuerce la fiabilidad de sus servicios; dado que un porcentaje significativo de estudiantes expresó cierto desacuerdo sobre el cumplimiento consistente de los compromisos del Instituto, se recomienda implementar procesos más claros y eficientes que aseguren el cumplimiento de lo prometido. Esto incluye la mejora en la comunicación interna y la capacitación continua del personal para garantizar que los servicios se entreguen con la misma calidad y consistencia en todo momento. Además, se debe realizar un seguimiento regular para detectar posibles áreas de mejora y evitar futuras discrepancias en las expectativas de los estudiantes.
- 2) Se recomienda optimizar los procesos internos vinculados a la atención y entrega de servicios educativos. La institución debería implementar sistemas digitales o protocolos de atención rápida, así como capacitar al personal para garantizar una comunicación eficaz, oportuna y orientada a soluciones.
- 3) Se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal en temas de ética profesional, atención al usuario y comunicación institucional. Asimismo, se sugiere estandarizar los procedimientos administrativos y académicos, de modo que la información ofrecida a los estudiantes sea confiable, precisa y coherente en todo momento.
- 4) Se recomienda reforzar la cultura institucional de empatía mediante programas de formación para el personal que promuevan la escucha activa, la comprensión de las necesidades del estudiante y una atención más humana y eficiente. Además, se pueden diversificar los canales de comunicación (presencial, virtual, telefónica) para facilitar la interacción y respuesta rápida.
- 5) Se recomienda a la Institución mejorar la infraestructura y el mantenimiento de los espacios físicos; aunque la mayoría de los estudiantes se muestra satisfecha con las condiciones de las aulas y los espacios comunes, es necesario continuar con la actualización y mantenimiento de las instalaciones. Se recomienda invertir en la renovación de equipos, mobiliarios y en la mejora de la accesibilidad a los

diferentes espacios dentro del Instituto. El objetivo debe ser crear un entorno aún más cómodo y funcional para el aprendizaje, asegurando que todos los estudiantes cuenten con un espacio adecuado para su desarrollo académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, S. (2024). *¿Prioridad olvidada? Los desafíos que enfrenta el sistema educativo argentino*. Buenos Aires: El tribuno. <https://www.tribuno.com/salta/opiniones/2024-3-19-0-0-0-prioridad-olvidada-los-desafios-que-enfrenta-el-sistema-educativo-argentino>
- Aranda, L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de los bancos privados de la Ciudad de Huánuco-2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2275/CRISP%20ARANDA%20Jhony%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán, C. H., García, J. J., y Medina, N. V. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>
- Bel, P. (2021). *Reforma universitaria en Perú: el país de América Latina en el que cerrarán más de un tercio de las universidades por "falta de calidad"*. Lima: BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-55725589>
- Camarero, M., Renta, A. I., y Tierno, J. M. (2024). Evaluación y Feedback para la Mejora del Aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 17(2), 7-9.
- Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación SA. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Castañeda, A. D. (2022). Atención personalizada como estrategia docente de inclusión e integración, ante la diversidad en el aula educativa. *Desafíos educativos*, 1(5), 1-12. <https://revista.ciinsev.com/assets/pdf/revistas/REVISTA10.5/18.pdf>

- Catela, I. (2006). Comunicación y cualidad: hacia una teoría de la calidad comunicativa. *Comunicación y Hombre*, 1(2), 21-41. <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129413732002.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo advierte que 190 colegios se encuentran en mal estado en provincias de Huánuco*. Huánuco: Defensoría del pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-que-190-colegios-se-encuentran-en-mal-estado-en-provincias-de-huanuco/>
- Fernández, E. (2021). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Aparicio Pomares, 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2948/Cervantes%20Fern%C3%A1ndez%20C%20F%C3%A9lix%20Enoc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Folgueiras, P., Luna, E., y Puig, G. (2021). *Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios*. Ministerio de Educación. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-antteriores/2013/re362/re362-06.html>
- García, J. J., y Rentería, E. (2012). La medición de la capacidad de resolución de problemas en las ciencias experimentales. *Ciência & Educação*, 18(4), 755-767. <https://www.redalyc.org/pdf/2510/251025250002.pdf>
- Guzmán López, A., Cárcamo Solís, M., Ramos Estrada, C., Navarrete Reynoso, R., Álvarez Castañón, L., y Banda Guzmán, J. (2016). Modelo de medición y evaluación de la calidad en el servicio restaurantero. Plaza y Valdés. <https://www.digitaliapublishing.com/a/52567>
- Hernández Cueva, E. J., Poma López, L. N., Macas Armijos, G. M., Morocho Pardo, J. S., y Guamán Patiño, A. L. (2024). Ambientes de Aprendizaje y su Incidencia en el Desarrollo de Destrezas con Criterio de Desempeño en el Área de Ciencias Naturales. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar*, 7(6), 7172-7194.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9251
- Hernández, N. (2020). Amabilidad, atención, profesionalidad. *Discurso y Sociedad*, 14(2), 309-334.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/153794/1/Discurso%26Sociedad_2020_14_2_04.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). Mc Graw Hill.
- López, J. M. (2022). *Gestión académica e innovación educativa*. Página Seis.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_acad%C3%A9mica_e_innovaci%C3%B3n_educat/-gZzEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Los Santos, S. y De Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Luque, N. (2022). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de ingeniería química e industrias alimentarias-2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9408/V%C3%A1squez%20Gamonal%20Ever%20Artemio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, L., Flores, E., y Martínez, J. A. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000: un estudio de casos. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 99-116.
<https://www.redalyc.org/pdf/2743/274319513006.pdf>
- Martínez, P., Teneda, G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31521>
- Mendoza, J., Merino, E., Ascue, R., Solano, J., Pardo, J., Yauris, W., Velasco, J. (2023). *Estrategias didácticas del docente y satisfacción académica del estudiante universitario*. Brasil: Atena editores.
<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/730740/1/estrategias->

didacticas-del-docente-y-satisfaccion-academica-del-estudiante-universitario.pdf

- Mosquera, G., Martínez, L. A. (2018). *Calidad de servicio*. ISID. <https://es.scribd.com/document/770953657/libroCalidadServicio>
- Pérez, D. (2010). *Calidad de servicio y atención al cliente*. ICB Editores. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109220/calidad-de-servicio-y-atencion-al-cliente>
- Piattini, P. V. (2019). *Calidad de Servicios*. RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Quispe, P. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP*. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/1_V_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf
- Reyes, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rivero, S., Meneses, W., García, J., Aníbal, A., Zevallos, L. (2021). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Universitaria.
- Romero-Valladolid, P., Mora-Sánchez, N., Romero-Black, W., y Sánchez-Cabrera, L. (2024). La satisfacción del cliente y su incidencia en los tiempos de entrega de productos: Caso Distribuciones JM. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 174-183. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2376>
- Sandon, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en los laboratorios de la facultad de ingeniería industrial sistemas e informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1406>

7/6850/NAZARIO%20SANDON%20RICARDO%20ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago, H., y Rodríguez, J. H. (2021). *Manual de gestión y administración educativa*. Magisterio.

https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_gesti%C3%B3n_y_administraci%C3%B3n_edu/HNcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Siavichay C, EA, Cárdenas C, MF, Vega R., LG, Asanza M., DC, y BarragánLandy, MF (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*,14(1), 9–21. <https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>

Silva-Treviño, J., G, Macías-Hernández, B., A, Tello-Leal, E, y Delgado-Rivas, J., G. (2021). La relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*,15(2), 85-101. Publicación electrónica 2021 14 de abril. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Unesco. (2022). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo*. España: Unesco. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382498>

Villacreses, L., Llauca, T., Mero, J. (2022). *La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3799>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Céspedes Silva, E., K. (2025). *Percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci filial Ucayali 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ESTUDIANTES EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO FIBONACCI FILIAL UCAYALI 2024

Problema	Objetivo	Variable	Metodología
Problema general ¿Cómo es la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?	Objetivo general Analizar la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024	Variable independiente Calidad de servicio	Tipo: Tipo aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo
Problemas específicos ¿Cómo se percibe la fiabilidad de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024? ¿Cómo se percibe la capacidad de respuesta en los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024? ¿Cómo se percibe la seguridad en los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024? ¿Cómo se percibe la empatía en los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024? ¿Cómo perciben los elementos tangibles los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024?	Objetivos específicos Evaluar percepción de los estudiantes respecto a la fiabilidad del servicio brindado en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024. Analizar la percepción de los estudiantes en relación con la capacidad de respuesta del personal en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024. Examinar la percepción de los estudiantes sobre la seguridad transmitida por el personal en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024. Identificar la percepción de los estudiantes en torno a la empatía mostrada en la atención el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024. Describir a percepción de los estudiantes respecto a los elementos tangibles disponibles en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.	Dimensiones - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	Diseño: No experimental Población: 970 estudiantes Muestra: 275 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

ANEXO 02 INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO. FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Estimado participante el presente cuestionario tiene como objetivo: Analizar la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci Filial Ucayali 2024.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responder de manera adecuada, clara y ordenada.

De acuerdo a la lista de preguntas, marcar cada ítem de acuerdo a la siguiente escala:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Neutral
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes					
2	Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo					
3	El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido					
4	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes					
5	Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna					
6	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes					
7	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan					
8	El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna					
9	Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci					
10	El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti					
11	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención					

12	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva					
13	Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci					
14	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada					
15	El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante					
16	El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti					
17	Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales					
18	La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti					
19	Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado					
20	Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje					
21	Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones					
22	El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje					

Muchas gracias por su participación

ANEXO 03

ENCUESTA ENVIADA MEDIANTE FORMULARIO/ MEDIANTE WHATSAPP AL GRUPO DE DELEGADOS

CUESTIONARIO ESTUDIANTES DEL INSTITUTO FIBONACCI

Preguntas Respuestas 27 Configuración Puntos totales: 0

CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO FIBONACCI

Estimado participante el presente cuestionario tiene como objetivo: Analizar la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci, Filial Ucayali 2024.

1. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci cumple consistentemente con los compromisos y promesas hechas a los estudiantes.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

2. Cuando los estudiantes tienen un problema, el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci muestra un sincero interés en resolverlo.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

3. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci entrega los servicios y materiales educativos dentro del tiempo prometido.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

4. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci es confiable y responde de manera efectiva a las consultas de los estudiantes.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

5. Los estudiantes pueden confiar en que el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci manejará sus necesidades y preocupaciones de manera profesional y oportuna.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

6. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci se comunica de manera clara y efectiva con los estudiantes.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

7. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes cuando lo necesitan.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

8. El Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci resuelve los problemas y consultas de los estudiantes de manera oportuna.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

9. Los estudiantes reciben respuestas rápidas y efectivas a sus inquietudes y necesidades por parte del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

10. El comportamiento del personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe infundir confianza en ti.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

11. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe tratarte con amabilidad durante la atención.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

12. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe demostrar capacidad para resolver tus problemas y consultas de manera efectiva.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

13. Te sientes seguro y confiado al interactuar con el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

14. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe brindarte una atención personalizada.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

15. El personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe comprender tus necesidades como estudiante.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

16. El horario de atención del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser adecuado para ti.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

17. Te sientes valorado y comprendido por el personal del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci en función de tus necesidades individuales.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

18. La apariencia y el mantenimiento de las instalaciones del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser satisfactorios para ti.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

19. Los equipos utilizados en el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser adecuados y estar en buen estado.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

20. Los materiales educativos proporcionados por el Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben ser atractivos y útiles para tu aprendizaje.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

21. Las aulas y espacios comunes del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci deben estar bien equipados y en buenas condiciones.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

22. El entorno físico del Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci debe ser cómodo y propicio para el aprendizaje.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Totalmente de acuerdo

DELEGADOS UCAYALI 2025
Franchescoli, +51 932 155 579, +51 949 467 783, +51 922 054 346, +51 922 584 988, +51 961 940 452, +51 9...

Eliminaste a Franchescoli.



CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES DEL INSTITUTO FIBONACCI

Estimado participante el presente cuestionario tiene como objetivo: Analizar la percepción de la calidad de servicio

forms.gle

BUENOS DIAS, estimados alumnos, se les comparte una encuesta que deben desarrollar con la sinceridad necesaria, por favor. gracias.

<https://forms.gle/fLVdXRxt8xAxMmhR6>