

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Influencia de la calidad de servicio en el compromiso académico, satisfacción y lealtad de estudiantes de una institución educativa superior

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Juan Miguel Trujillo Cerrot
Jair Hensel Atanacio Rosales

Asesor:

Dr: José Eber Paz Vilchez

Lima, 31 de marzo de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo José Eber Paz Vilchez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Influencia de la calidad de servicio en el compromiso académico, satisfacción y lealtad de estudiantes de una institución educativa superior”** de los autores Juan Miguel Trujillo Cerrot y Jair Hensel Atanacio Rosales tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de abril del año 2026



José Eber Paz Vilchez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 31 día(s) del mes de marzo del año 2022 siendo las 13:00 horas,

reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a) Alfredo Alberto Flores Saenz

el (la) secretario(a) Hg. Danny Lita

y los demás miembros: Dr. Jesús Fernando

Bejarano Augui y el (la) asesor(a) Dr. José Eber Paz

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

la calidad del servicio en el compromiso académico
satisfacción y lealtad de estudiantes de una institución
educativa superior

del(los) bachiller/es:

a) Juan Miguel Trujillo Corrot

b) Fair Hensel Atencio Rosales

c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Juan Miguel Trujillo Corrot

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (b): Fair Hensel Atencio Rosales

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B -</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidentera

[Firma]
Asesora

[Firma]
Bachiller (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Bachiller (b)

[Firma]
Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

Índice

1. Introducción	7
2. Marco teórico	10
2.1 Calidad del Servicio	10
2.2 Compromiso académico	15
2.3 Satisfacción	17
2.4 Lealtad	19
3. Metodología	22
4. Resultados	26
5. Discusiones	31
6. Conclusiones	33
Referencias Bibliográficas.....	35
ANEXOS	41

Influencia de la calidad del servicio en el compromiso académico, satisfacción y lealtad en estudiantes de una institución educativa superior.

Influence of service quality on academic commitment, satisfaction and loyalty among students at a higher education institution

Juan Miguel Trujillo Cerrot

Bach: Administración, Universidad Peruana Unión

Jair Hensel Atanacio Rosales

Bach: Administración, Universidad Peruana Unión

Resumen

La presente investigación analiza la influencia ente la calidad de servicios sobre el compromiso académico, satisfacción y lealtad en estudiantes de una institución educativa superior. Su metodología presenta un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional causal, que mide a través del análisis estadístico y modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Los resultados evidencian una influencia positiva sobre la calidad del servicio y el compromiso académico, con un ($\beta = .76$; $p < .001$), la satisfacción ($\beta = .15$; $p < .001$) y la lealtad ($\beta = .31$; $p < .001$) asimismo, el compromiso académico presenta una alta influencia con la satisfacción ($\beta = .64$; $p < .001$) y satisfacción con la lealtad ($\beta = .56$; $p < .001$). Se concluye que el modelo propuesto demuestra ser óptima en todos sus análisis.

Palabras clave: *Calidad, educación, satisfacción, lealtad, compromiso*