

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Percepción de la calidad del servicio y su influencia en la
satisfacción en una Institución de Educación Superior en Lima
Este, 2025**

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

Autor:

Alicia Rojas Huacho
Jessica Vilma Rosas Cardenas
Ashli Yojaira Conga Ayala

Asesor:

Mtra. Alomia Lozano Danny Lita

Lima, 12 diciembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Alomia Lozano Danny Lita, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Percepción de la calidad del servicio y su influencia en la Satisfacción en una Institución de Educación Superior en Lima Este, 2025.”** los autores: Alicia Rojas Huacho, Jessica Vilma Rosas Cardenas y Ashli Yojaira Conga Ayala, tiene un índice de similitud de 11% 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 diciembre del año 2025



Danny Lita Alomia Lozano

DNI 07687982

ACTA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Naña, Villa Unión, a 12 día(s) del mes de diciembre del año 2025, siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a).

Mg. Aides Alberto Flores Sáenz, el (la) secretario(a) Mg. Carlos Eduardo Corrales Baldocedo y los demás miembros Dra. Karina Elizabeth Parades Abanto y el (la) asesor(a) Mg. Danny L. Alema Lozano

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado "Percepción de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de una Institución de Educación Superior en Lima Este, 2025".

del(los) bachiller(es)

- a) Alia Rojas Huacho
- b) Jessica Vilma Rosas Cárdenas
- c) Ashli Yojaira Conga Ayala

conducente a la obtención del título profesional de: 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): Alia Rojas Huacho

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (b): Jessica Vilma Rosas Cárdenas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (c): Ashli Yojaira Conga Ayala

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

(*) 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.

Presidentela
Asesoría
Bachiller (a)
Membro
Bachiller (b)
Secretaría
Membro
Bachiller (c)

Percepción de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción en una Institución de Educación Superior en Lima Este, 2025

Perception of service quality and its influence on satisfaction in a Higher Education Institution in East Lima, 2025

ALICIA ROJAS HUACHO¹, JESSICA VILMA ROSAS CARDENAS², ASHLI YOJAIRA CONGA AYALA³

1 Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: aliciarojas@upeu.edu.pe

2 Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: jessicarosas@upeu.edu.pe

3 Universidad Peruana Unión, Perú e-mail: ashliconga@upeu.edu.pe

Resumen

En el contexto de instituciones de educación superior, la calidad de servicio ha tomado un rol clave para asegurar la satisfacción de los estudiantes, especialmente en un entorno competitivo entre las universidades de Lima. El presente estudio tiene como objetivo analizar la influencia de la percepción de la calidad del servicio en la satisfacción estudiantil en una institución de educación superior en Lima Este, 2025. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y transversal, el nivel de análisis mediante un modelo de regresión lineal múltiple. Se logró encuestar a 383 estudiantes a través de un método aleatorio simple por conveniencia de los investigadores. El coeficiente de determinación fue $R^2 = 0.429$, lo que indica que el 42.9% de la variabilidad en la satisfacción estudiantil depende de las variables predictoras. Sin embargo, solo dos dimensiones de la calidad del servicio influyen significativamente en la satisfacción estudiantil: fiabilidad ($\beta = 0.582$; $p < 0.001$) y seguridad ($\beta = 0.130$; $p = 0.031$), siendo la fiabilidad el predictor con mayor influencia; lo que indica que cumplir lo prometido y generar confianza en el servicio es clave para elevar la satisfacción de los estudiantes de educación superior. Las demás dimensiones como tangibilidad ($\beta = -0.047$; $p = 0.333$), capacidad de respuesta ($\beta = 0.023$; $p = 0.734$) y empatía ($\beta = -0.016$; $p = 0.810$) no mostraron efectos estadísticamente significativos. En el presente trabajo de investigación se determinó que la valoración de la calidad del servicio educativo influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes, aunque de forma restringida.

Palabras clave:

Calidad de servicio; Percepción; Influencia; Satisfacción estudiantil; Lima