



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR
LOS ALUMNOS Y SU INTENCIÓN DE ESTUDIAR EL
SIGUIENTE NIVEL EN EL INSTITUTO CULTURAL PERUANO
NORTEAMERICANO -PIURA 2014.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

ESCALANTE VARGAS, NATHALY GRACIELA

ASESORA ESPECIALISTA:

Dra. ÁLVAREZ LUJÁN, BLANCA LINA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

PIURA-PERÚ

2014

RESUMEN

La presente investigación propuso como objetivo principal medir el grado de relación que existe entre la calidad de servicio percibida por los alumnos y su intención de estudiar en el instituto Cultural Peruano Norteamericano -Piura 2014. En cuanto a la población a investigar, fueron todos los alumnos del nivel básico desde el 1ero al 6to ciclo registrados en el mes de Abril del 2014, dando un total de 517, de la cual se tomó una muestra de 242 alumnos, recogida a través de un muestreo por cuotas a los cuales se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas diseñado en base al instrumento Servqual. Los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico IBM SPSS 25.0 y la hoja de Cálculo Excel. En lo que concierne a los resultados obtenidos, se ha demostrado que la percepción de la calidad de servicio de la mayoría de los alumnos del ICPNA, es que éste es excelente y que tienen la intención de estudiar el siguiente nivel. Finalmente, se concluye que la calidad del servicio se encuentra significativamente relacionada (Sig. <0.05) con la intención de estudiar de los alumnos de continuar en el siguiente nivel y que el grado de relación es bajo.

Palabras clave: calidad de servicio, intención de estudiar, percepción, satisfacción.

ABSTRACT

This research was keen to measure the degree of relationship between the quality of service perceived by the students and their intention to study at the institute Cultural Peruvian American -Piura 2014. En regarding the research population, were all students of the baseline from the 1st to the 6th cycle recorded in the month of April 2014, giving a total of 517, of which a sample of 242 students was taken, collected through a quota sampling to which I applied a questionnaire of 26 questions designed based on Servqual instrument. The results were processed using the statistical program SPSS 20.0 and Excel spreadsheet. With respect to the results, it has been shown that the perceived quality of service most students ICPNA, is that it is excellent and they intend to study next level. Finally, it is concluded that service quality is significantly related (Sig. <0.05) to students intending to proceed to the next level and the degree of relatedness is low.

Keywords: quality of service, intention to study, perception, satisfaction.