



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL
NIVEL SECUNDARIO DEL COLEGIO SANTO
TOMÁS DE AQUINO, EN LA CIUDAD DE LIMA,
AÑO 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Luis Eduardo Pompa Chilon

Asesor:

MG. María Isabel Flores Bazán

<https://orcid.org/0000-0003-4767-1226>

Lima - Perú

2023

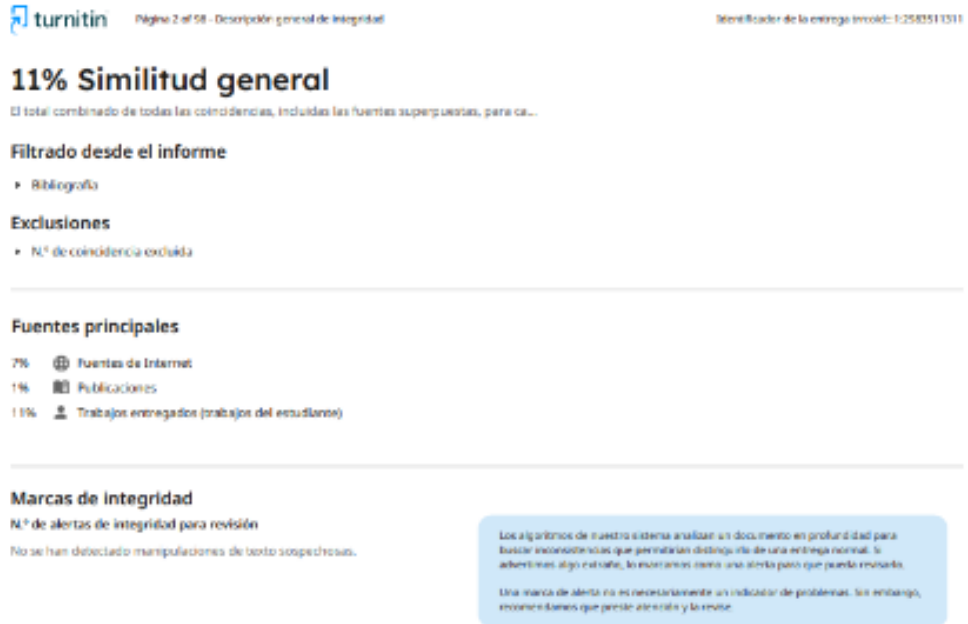
JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(A)	Rossmery Albarran Taype
	Nombres Y Apellidos

Jurado 2	Maria Isabel Flores Bazán
	Nombres Y Apellidos

Jurado 3	Lourdes Aguirre Mendoza
	Nombres Y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



turnitin Página 2 of 58 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega (incoad): 1-2583511311

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

7%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
11%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que generarían distinción de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, examine ítemes que presenten alertas y lo revise.

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a Dios por sus continuas bendiciones, por guía en mi vida e impulsarme a lograr mis metas. La dedico con mucho amor a mis padres, esposa e hijas que me apoyan todos los días.

AGRADECIMIENTO

Con esta investigación; agradezco a Dios por darme la sabiduría y perseverancia para lograr mis objetivos. Así mismo agradezco a mi familia por su apoyo incondicional durante todo este proceso, y a mis profesores por compartir sus conocimientos pedagógicos y científicos durante esta investigación.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.1.2. Antecedentes	16
1.1.3. Bases teóricas	24
1.2. Formulación del problema	35
1.2.1. Problema general	35
1.2.2. Problemas específicos	35
1.3. Objetivos	36
1.3.1. Objetivo general	36
1.3.2. Objetivos específicos	36
1.4. Hipótesis	37
1.4.1. Hipótesis general	37
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5. Justificación	38
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	40
2.1. Tipo de investigación	40

2.2. Unidad de estudio	41
2.3. Población	41
2.4. Muestra	41
2.5. Técnica de recolección de datos.	41
2.5.1. Procedimiento de recolección	41
2.5.2. Instrumento de recolección	42
2.6. Análisis de datos	48
2.7. Consideraciones éticas.	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
3.1 Descripción de la empresa:	48
3.2 Perfil del encuestado	51
3.3. Descripción Central del estudio	53
3.3.1 Resultado de la variable Satisfacción de los Estudiantes.	53
3.3.3. Resultados de la dimensión Aspectos no Académicos.	56
3.3.4 Resultados de la dimensión Reputación.	57
3.3.5 Resultados de la dimensión Acceso.	58
3.3.6. Resultados de la dimensión Programas Académicos.	59
3.3.7. Resultados de la dimensión Entendimiento.	61
3.4. Resultados secundarios	62
3.4.1. Resultado del Grupo Socio Demográfico por género	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	67
4.1. Discusión	67
4.1.1 Discusión sobre el objetivo general	67
4.1.2 Discusión sobre la Dimensión en Aspectos Académicos	67
4.1.3 Discusión sobre la Dimensión en Aspectos no Académicos	68
4.1.4 Discusión sobre la Dimensión Reputación	69
4.1.5. Discusión sobre la Dimensión en acceso	70

4.1.6. Discusión sobre la Dimensión Programas Académicos	71
4.1.7 Discusión sobre la Dimensión en Entendimiento	71
4.2. Limitaciones	72
4.3. Conclusiones	73
4.3.1. Conclusión sobre el objetivo general	73
4.3.2. Conclusión sobre la dimensión en Aspectos Académicos	73
4.3.3. Conclusión sobre la dimensión en Aspectos no Académicos	73
4.3.4. Conclusión sobre la dimensión en Reputación	74
4.3.5. Conclusión sobre la dimensión en acceso	74
4.3.6. Conclusión sobre la dimensión en Programas Académicos	74
4.3.7. Conclusión sobre la dimensión en Entendimiento	74
4.4. Recomendaciones	75
REFERENCIAS	77
ANEXO	82
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	94
ANEXO 15. ACTA DE SUSTENTACIÓN	95
ANEXO 16. AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	96

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de las dimensiones de la escala HEdPERF	34
Tabla 2. Tabla de dimensiones	43
Tabla 3. Escala de likert	43
Tabla 4. Escala del instrumento	44
Tabla 5. Detalle de items x dimensiones.....	44
Tabla 6. Satisfacción del estudiante.....	44
Tabla 7. Baremos	45
Tabla 8. Escala likert	45
Tabla 9. Alfa de Crombach.....	47
Tabla 10. Fiabilidad	48
Tabla 11. Perfil del encuestado	51
Tabla 12. Resultados de fidelización por zona de residencia demográfica	52
Tabla 13. Niveles y rangos de la valorización de la variable y sus dimensiones.....	53
Tabla 14. Tabla de frecuencias	54
Tabla 15. Resultados de Variable Satisfacción del Estudiante del nivel secundario.....	55
Tabla 16. Resultados de la dimensión Aspectos Académicos.....	56
Tabla 17. Resultados de la dimensión Aspectos no Académicos.....	57
Tabla 18. Resultados de la dimensión Reputación	58
Tabla 19. Resultados de la dimensión Acceso	59
Tabla 20. Resultados de la dimensión de programas académicos.....	60
Tabla 21. Resultados de la dimensión Entendimiento.	61
Tabla 22. Satisfacción del estudiante por genero	62
Tabla 23. Frecuencia de lectores	63
Tabla 24. Satisfacción del estudiante por frecuencia de lectores	63
Tabla 25. Satisfacción del estudiante por zona de residencia	64
Tabla 26. <i>Resultados secundarios de calificación personal</i>	65
Tabla 27. <i>Satisfacción del estudiante por Calificación personal</i>	66

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción del estudiante.	25
Figura 2. Satisfacción del estudiante.	26
Figura 3. Adaptación de la escala de satisfacción académica.....	31
Figura 4. Estructura organizacional.....	51
Figura 5. Satisfacción del Estudiante	55
Figura 6. Dimensión Aspectos académicos	56
Figura 7. Dimensión Aspectos no académicos	57
Figura 8 Dimensión Reputación	58
Figura 9. Dimensión Acceso.....	59
Figura 10. Dimensión Programas Académicos	60
Figura 11. Dimensión Entendimiento	61

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo encontrar evidencia del uso de la escala de Hedperf, y describir según sus dimensiones la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima”. La investigación es aplicada, descriptiva, no experimental, transversal, cuantitativa con una muestra seleccionada y por conveniencia tomando como muestra a 203 estudiantes del nivel secundario. Se empleó el instrumento de Herperf (Higher Education Performance) con 41 preguntas y 6 dimensiones siendo claves para medir la satisfacción en calidad de servicio percibido por los estudiantes de las instituciones de educación superior a nivel mundial, por lo consiguiente el resultado puede afirmar que el colegio Santo Tomás de Aquino valora mucho la educación de calidad y se refleja en la satisfacción de los estudiante del nivel secundario, que consideran un nivel alto o muy alto representado en el 86% del total de estudiantes que se enfocan en un nivel de satisfacción y competencia de calidad. Describiendo las dimensiones, *Aspectos Académicos, Aspectos no Académicos, Reputación, Acceso, Programas Académicos, Entendimiento*. Logrando describir el objetivo “*Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023*”.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción del estudiante, Calidad educativa, Formación educativa, nivel secundario*

ABSTRACT

The present study aimed to find evidence of the use of the Hedperf scale and describe, according to its dimensions, the "Satisfaction of secondary level students at Santo Tomás de Aquino School in Lima city." This research is applied, descriptive, non-experimental, cross-sectional, and quantitative, with the participation of 203 secondary level students from Santo Tomás de Aquino School. The Hedperf instrument (Higher Education Performance) with forty-one questions and six dimensions was used, key for measuring satisfaction in the quality of service perceived by students in higher education institutions worldwide. Consequently, the result affirms that Santo Tomás de Aquino School highly values quality education, reflected in the satisfaction of secondary level students, with 86% considering a high or very high level, representing the total students focused on a satisfaction and quality competency level. Describing the dimensions: Academic Aspects, Non-Academic Aspects, Reputation, Access, Academic Programs, and Understanding. Successfully achieving the objective of "Satisfaction of secondary level students at Santo Tomás de Aquino School in Lima city, year 2023."

KEYWORDS: Student satisfaction, educational quality, educational training, Secondary level.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según las conclusiones de investigaciones internacionales sobre la satisfacción de los estudiantes, demostraron los beneficios de este fenómeno para los jóvenes estudiantes, sin duda, son sus beneficios para la identidad de los estudiantes y para la investigación de calidad institucional de la institución educativa. La mayoría de los estudios de satisfacción se dedican a explorar la calidad de la educación y la formación con el fin de realizar mejoras que aseguren la permanencia, la lealtad y la reputación de la entidad educativa. (Surdez, 2021)

En el “Foro Marco Teórico Mundial de Educación de la UNESCO” llevado a cabo en Dakar 2020, se establece que cada niño, adolescente y adulto posee el derecho de recibir una Educación que cubra sus necesidades fundamentales, Esta educación debe ser diseñada para provechar los talentos y el potencial individual, buscando el desarrollo de la personalidad de los educandos con el propósito de mejorar sus vidas y contribuir a la transformación de la sociedad” (Unesco, 2020).

En la Universidad de Nayarit, México se realizó una investigación a 960 estudiantes, los cuales destacan como lo más importante al desempeño de los docentes, seguido de las unidades de aprendizaje y la respuesta positiva los mismos estudiantes. (Álvarez y Chaparro, 2020, pp. 90-95).

La satisfacción de los estudiantes puede definirse como el bienestar que experimentan los alumnos al recibir un servicio académico eficiente.

“La satisfacción del alumno es un factor clave y determinante para la valoración de la calidad de la enseñanza, ya que refleja no solo la eficiencia de los servicios académicos,

sino también los administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interrelaciones con su maestro y compañeros de clase, así como la infraestructura y equipamiento. La perspectiva del alumno, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, va a servir como indicador para el mejoramiento de la parte administrativa y el desarrollo de los programas académicos.” (Jiménez, A, Terriquez, B, 2019, p. 6).

“La satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluar la educación. Sin embargo, en cuanto a la calidad de la educación, es imposible establecer un concepto universal que se aplique a todas las instituciones de educación superior” (Surdez Pérez, Sandoval Caraveo, y Lamoyi Bocanegra, 2018, pp. 9 - 26).

“Debido a la acuciante necesidad de hacer mejoras en los Servicios Educativos, nace el interés de realizar trabajos de investigación que permitan analizar la satisfacción que tienen los usuarios de las Instituciones de Educación Superior (IES), asociando tal satisfacción con la calidad y competitividad de dichas instituciones” (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2020, p. 6).

En el Perú la educación ha crecido de manera exponencial, llevando a los estudiantes y a los docentes a otro nivel de enseñanza. Pero, sin calidad Educativa tiene como principal indicador a la satisfacción del estudiante, el motivo es que sin evidencias más que cuantitativas no se pueden gestionar ni proyectar el sistema educativo. (Rojas, 2018, p. 65)

En el estudio de “La satisfacción estudiantil y calidad del servicio educativo en las universidades del Centro” (Tello,2019, p12), La muestra estuvo constituida por 1 ,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de 5 universidades del CRI Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL), La satisfacción estudiantil se encuentra en 3.53 (70.6%). La dimensión más valorada con 3.84 (76.8%) es la calidad del servicio educativo del docente por las buenas habilidades mostradas durante el proceso de enseñanza -

aprendizaje y las dimensiones menos valoradas con 3.22 (64.4%) es la calidad del servicio educativo administrativo y la calidad educativa de la infraestructura física de las escuelas y la institucional.

“La medición del grado de satisfacción de los estudiantes es uno de los indicadores utilizados para medir calidad de servicios, retener a los alumnos y desarrollar un ambiente democrático”. (Blanco y Blanco, 2019, p.128).

En este contexto entonces se aborda el tema de “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, para tener un enfoque global y surgir diversas opciones a la institución, logrando así expandirse, mejorar la forma de enseñanza y llegar a trabajar junto con el estudiante.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Antecedentes Internacionales

Acosta, Martín y Hernández (2020) En su artículo sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria mediante el empleo del aprendizaje colaborativo con tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el aula, se detalla en un artículo publicado en la Revista Educare en Costa Ricas. El objeto del estudio consiste en evaluar la satisfacción de estudiantes de secundaria al utilizar metodologías de aprendizaje colaborativo mediante TIC o CSCL en el proceso de enseñanza – aprendizaje. La metodología empleada fue cuantitativa con diseño cuasi experimental, seleccionando una muestra de 117 alumnos de educación secundaria en la republica dominica, distribuidos en 5 grados diferentes, quienes participaron en un proyecto colaborativo de tres meses. Se utilizó una rubrica de 20 preguntas con escala tipo Likert de 1 a 7 como instrumento para recopilar datos. El análisis de datos involucró pruebas no paramétricas de U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis según el caso. Los resultados indican un nivel alto de satisfacción entre los estudiantes al utilizar estas metodologías, con diferencias significativas basadas en tipo de estudios y el género. En conclusión, se subraya la importancia del rol de la enseñanza y el diseño de tareas auténticas para mejorar la satisfacción de los estudiantes.

Álvarez et al (2018), En un estudio de satisfacción de los estudiantes, con la revisión de investigaciones de la misma naturaleza que utilizaron métodos similares. Se diseñó y aplicó un instrumento a 437 estudiantes del valle de Toluca, de universidades públicas y privadas, de diferentes carreras profesionales. En base a la escala de Likert con 5 opciones de respuestas que van desde Totalmente insatisfecho hasta Totalmente satisfecho, los estudiantes calificaron aspectos como plan de

estudios, docentes calificados, métodos de enseñanza-evaluación, autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos e infraestructura. Los resultados concluyen que las variables de mayor satisfacción son: docentes calificados y la autorrealización del estudiante, a diferencia de las variables; infraestructura y servicios administrativos, quienes obtuvieron menores niveles de satisfacción. En el aspecto de plan de estudios, específicamente en el ítem contenido de las asignaturas, en la cual los estudiantes de universidades (25 públicas) se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos con respecto a los otros estudiantes

Gento et al. (2018), en su artículo afirma que en Venezuela elaboraron y aplicaron un instrumento que llamó SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación), aplicado en la carrera de Educación de la Universidad Los Andes Táchira y que permite valorar la satisfacción global de los estudiantes en cada uno de los apartados que 24 contiene el cuestionario, con una validez del 0.93, esto quiere decir que mide lo que se pretende medir (satisfacción). Es un instrumento que consta de 93 ítems, distribuidos en 10 apartados: infraestructura básica, servicios ofrecidos a los estudiantes, seguridad vital, situación económica, seguridad emocional, pertenencia a la institución o grupo de clase, proceso de enseñanza o aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización.

Valenzuela, C. y Requena, C. (2018), en su artículo Grado de Satisfacción que Perciben los estudiantes de Pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile, Facultad de Ingeniería Comercial, tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Económicas con respecto a los métodos de enseñanza y aprendizajes. La población evaluada fueron

116 personas de un universo de 503. Se realizó un cuestionario para recopilar la información que brindaban los estudiantes durante sus años de estudio. El instrumento utilizado considero la metodología de enseñanza y aprendizaje, organización de las carreras, equipo docente e infraestructura. En conclusión, el análisis de la investigación determinó que el 79% de los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad mientras que el 75 sí, es decir, poseen medias mayores a 3 a la totalidad de los parámetros evaluados.

Llanes, Méndez, & Montané (2021), en el artículo “Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional”. El objetivo principal es rastrear su perfil de motivación, así como detectar aquellas variables sociodemográficas que puedan explicar y predecir la motivación académica y la satisfacción con la experiencia universitaria. Cuya población fue de 30,902 estudiantes y como muestra a 13,939 estudiantes universitarios de Europa y América Latina, que cursaban sus estudios en diferentes ámbitos de las Ciencias de la Educación. Empleó un método cuantitativo, utilizando como técnica el cuestionario. Los resultados sugieren un perfil sociodemográfico mayoritariamente femenino, con una media de edad próxima a los 25 años, de origen familiar socioeconómicamente medio o bajo, y que precisa de compaginar sus estudios con el trabajo. Se concluye que, en el modelo de regresión lineal, los predictores de motivación son la edad de los padres, el nivel educativo y laboral, y su trabajo durante sus estudios. Propone orientaciones futuras de investigación, especialmente en lo que respecta a las instituciones educativas como medio de promoción social, o el papel del género en la motivación académica.

Ramírez e Hidalgo (2018) En su artículo sobre Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar, publicado en la Revista Educare de Costa Rica, en donde se analizaron dimensiones relacionadas con la satisfacción que muestran estudiantes en secundaria nocturna para con su proceso educativo, a partir de la valoración que tienen de su propia motivación, las instalaciones físicas y las interacciones que se dan entre estudiantes y el profesorado, específicamente en ámbitos de educación técnico profesional; con la finalidad de analizar componentes que aumenten el sentimiento de bienestar y potenciar la autoestima y el éxito académico con base en criterios preventivos del abandono escolar. Para esto se realizó un análisis factorial con información obtenida de un cuestionario basado en una escala de Likert aplicado a una muestra de 120 participantes, con lo cual se logró identificar algunos indicadores importantes para considerar en acciones de prevención del abandono escolar en poblaciones estudiantiles de personas adultas. La información recabada se presenta en tablas que exponen los indicadores sobre satisfacción de estudiantes en infraestructura, trato docente y motivación. La investigación concluye que el personal docente, es un componente esencial que incide sobre la satisfacción estudiantil en los procesos formativos y, por tanto, en la motivación para el estudio y su permanencia en las aulas. Se ha determinado además que los estudiantes mantienen firme su permanencia en el sistema educativo formal, por lo que, mejorando esta dimensión, el abandono escolar debe disminuir.

1.1.2.2. Antecedentes Nacionales

Álvarez (2021) Presenta su artículo en la revista Industrial Data de Lima sobre la evaluación del nivel de satisfacción de los estudiantes de los estudiantes en relación con los servicios educativos en universidades públicas que forman parte de la alianza estratégica de la Universidad Peruana y se han implementado el proceso de licenciamiento. El objetivo principal del estudio es determinar la influencia del modelo Herdperf (Higher Education Performance) en la satisfacción estudiantil, así como identificar la influencia específica de cada una de las seis dimensiones que componen dicho modelo. También se busca determinar cuáles de estas dimensiones poseen un nivel adecuado de calidad percibida. La muestra del estudio incluye a 1191 estudiantes de tres universidades Públicas asociadas a la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana. La metodología utilizada es de diseño no experimental de nivel correlacional y para el análisis de datos se aplica pruebas estadísticas no paramétricas como chi cuadrado, correlación de Spearman y pruebas de signos de Wilcoxon. Los resultados indican que la escala del modelo de Hedperf es un instrumento válido y confiable para esta muestra, lo que sugiere su utilidad en futuras investigaciones. Se confirma las hipótesis planteadas, demostrando que la calidad percibida según el Modelo de Hedperf influye significativamente en la satisfacción estudiantil. Además, se encuentra que el nivel de calidad percibida en cada una de las seis dimensiones del modelo también influye significativamente en la satisfacción del estudiante. La prueba de signos Wilcoxon revela que cuatro de las dimensiones evaluadas (aspectos académicos, aspectos no académicos, accesos y entendimiento) no alcanzan un alto nivel de calidad percibida, mientras que los dos restantes (reputación y programas) obtienen altos niveles de calidad percibida. Se realiza una prueba de Wilcoxon específica para cada universidad, destacando que la Universidad Nacional Agraria

La Molina presenta altos niveles de calidad percibida en los aspectos académicos, reputación, acceso, programas y entendimiento.

Cieza, et al (2021), en su artículo Satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana, tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los estudiantes de una facultad de medicina peruana, el material y métodos fue: Estudio descriptivo, observacional y transversal. Se aplicó la encuesta SERVQUAL a una muestra de los alumnos que cursaron el primer semestre del año 2014 en una facultad de medicina peruana. Se calculó la satisfacción restando el promedio de las preguntas de percepción con el puntaje de la expectativa. Se consideró satisfacción a una diferencia mayor o igual a 0. Se usó el paquete estadístico SPSS 18.0 y se analizaron las variables con el modelo de regresión logística multinomial y la prueba de chi cuadrado. Se consideró el valor $p < 0,05$ como estadísticamente significativo. **Resultados.** de 188 encuestados, La mayoría provenía del área de Lima Centro (42%), Santiago de Surco y Miraflores (20%) de Lima norte el (38%). Del 100% de los encuestados, El porcentaje de satisfechos fue de 8%; el de insatisfacción leve, 66%; el de moderada, 23% y 3% estuvo muy insatisfecho. Solo se encontró relación estadística entre la edad y los elementos tangibles. **Conclusiones:** La magnitud de estudiantes satisfechos más grados leves de insatisfacción fue de 73,4%. Las dimensiones con mayor y menor satisfacción fueron la de elementos tangibles y capacidad de respuesta, respectivamente. No parece haber relación significativa con las variables de las personas evaluadas, salvo con la edad en algunas dimensiones.

Lescano, et al. (2021), en su artículo realizado en la Universidad de Sipán, el objetivo del estudio es examinar la relación entre el nivel de satisfacción de los estudiantes y la calidad de la formación profesional a nivel universitario. Esto se

considera crucial para el desarrollo personal de cada estudiante, ya que la adquisición de conocimientos y habilidades de calidad en su área profesional futura es fundamental. Los autores que respaldan teóricamente son: Teo (2019), Belasha, et al. (2015), Benavides (2018), entre otros. En términos Metodológicos, se empleó una encuesta valida con la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. La encuesta se administró de manera aleatoria a una muestra de 7180 estudiantes de diversas facultades, seleccionados de la población total de la Universidad Señor de Sipán en el año 2019. Los resultados revelaron que más de 83.2% de los estudiantes universitarios expresaron satisfacción con la calidad de formación recibida. En conclusión, se argumenta que a medida que aumenta el nivel de satisfacción percibido por los estudiantes en los diversos servicios proporcionados por la Universidad, se puede ejercer una influencia positiva en la calidad de formación profesional.

Lupaca, et al. (2021), en su artículo sobre Inteligencia emocional y educación virtual en estudiantes de secundaria de la I. E. 3022 Lima, 2021, publicado en la Revista Horizontes, en dicha investigación se plantea que como consecuencia de la pandemia el estado afectivo de los estudiantes se vio perjudicado, comprometiendo el manejo de la inteligencia emocional y la educación presencial pasando a ser virtual, partiendo de ello la investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y la educación virtual en los estudiantes de la institución educativa 3022 José Sabogal del distrito de San Martín de Porres. El estudio fue básico de tipo no experimental y de enfoque cuantitativo correlacional. La muestra estuvo conformada por 110 estudiantes de cuarto y quinto de secundaria, para el recojo de información se emplearon dos cuestionarios con la escala Likert, se obtuvo como resultado que la inteligencia emocional influye positivamente en la

educación virtual. Concluyendo con la existencia de una relación directa positiva y moderada entre inteligencia emocional y educación virtual en los estudiantes.

Nauca, et al. (2021) en su artículo en la revista Ectperu, cuyo título es Satisfacción de estudiantes universitarios: Modelo de Calidad tuvo como objetivo proponer un modelo de calidad educativo para la satisfacción de estudiantes universitarios La población estuvo conformada por 350 universitarios, siendo la muestra de 60, de una universidad. La investigación fue descriptiva propositiva. Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción estudiantil fue alto en un 31.67%, 26.67% regular y un 41.67% que es bajo, Se concluye que la universidad debe realizar mejoras en metodologías de enseñanza.

1.1.3. Bases teóricas

1.1.3.1. Definiciones

Sánchez (2018), señala que la satisfacción del estudiante es muy importante, ya que se enfoca en el contexto de la institución pues considera que ésta depende de factores externos, internos y no académicos necesariamente. Se pretende evaluar la calidad de la educación que se brinda, ya que relaciona la calidad de la enseñanza con el proceso educativo.

Surdez, y Lamoyi (2018) Indica que la satisfacción se entiende como un estado cognitivo y emocional, porque se genera a partir de la evaluación de elementos relacionados con el producto o servicio, por lo que los estudiantes sienten los aspectos emocionales y cognitivos de los servicios educativos dirigidos a satisfacer sus necesidades.

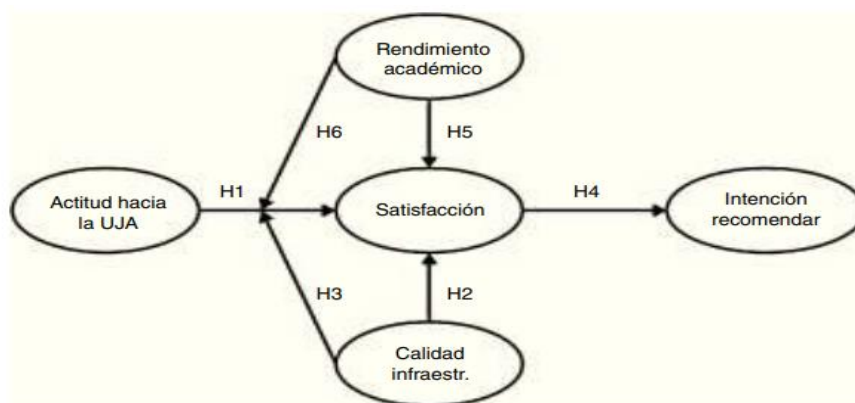
Jiménez, A, Terriquez, B, y Robles, F (2019) concluyeron “La satisfacción del alumno es un factor clave y determinante para la valoración de la calidad de la enseñanza, ya que refleja no sólo la eficiencia de los servicios académicos, sino también los administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interrelaciones (maestro y compañeros de clase), y con la infraestructura y el equipamiento. La perspectiva del alumno, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, va a servir como indicador para el mejoramiento de la parte administrativa y el desarrollo de los programas académicos” (p. 6).

Thompson, 2012 refiere que “satisfacción del cliente” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes y, por ende, en el mercado meta. Por ello lograr la satisfacción del cliente se centra en el estudio de

mercado, que también es objetivo necesario para las instituciones educativas que también son empresas.

Pérez y Indira (2018) concluye que las cinco afirmaciones evaluadas acerca de la organización de la enseñanza generaron resultados significativos sobre la satisfacción de los estudiantes. La satisfacción del alumno es aceptada como una reacción a un corto plazo ya que resulta de una evaluación de la vivencia que realiza el estudiante día a día y esta afecta de manera positiva una vez que el rendimiento real se cumple o supera sus expectativas.

Figura 1. *Satisfacción del estudiante.*



Nota: Pérez y Indira (2018).

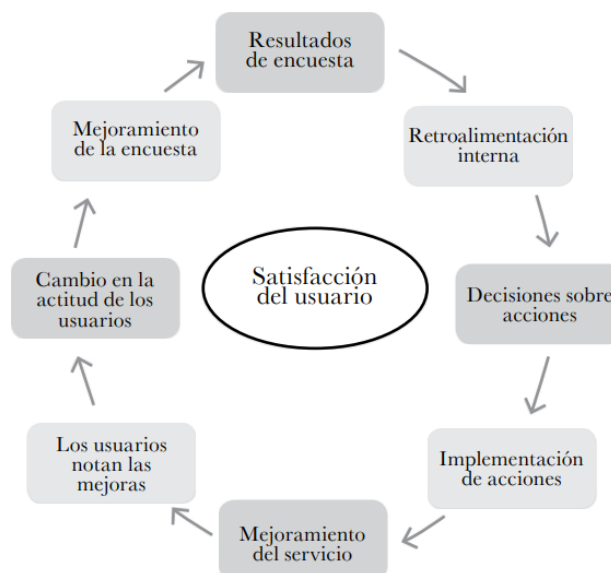
En este concepto, se aprecia una relación consecuente entre la satisfacción del servicio académico y la eficiencia de este. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, la cual privilegia un producto de calidad que genera satisfacción en el cliente, dicho de otro modo, el estudiante está satisfecho porque sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad. (Eyzaguirre, 2018). Por ello, Las expectativas de los estudiantes están más influenciadas por las expectativas sociales y personales, porque muchas personas buscan estudios

universitarios y así utilizan la carrera como una herramienta de movilidad social, mientras que otras utilizan a otras como metas personales a alcanzar. La satisfacción como el estado mental de un estudiante o la acción para satisfacer sus necesidades es una función de la calidad, en este caso de los servicios de capacitación profesional brindados.

“La idea de satisfacción parece estar vinculada de manera directa y cercana a los conceptos de cumplimiento de expectativas, necesidades y anhelos, confort, bienestar, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios relacionan el concepto de satisfacción con sentimientos o emociones de felicidad dentro de cada uno, sentirse contento con un objeto que obtenemos o algo que sucede, este placer es derivado de la satisfacción que lleva el cumplir u obtener soluciones a nuestras necesidades, anhelos y expectativas” (Hill y MacDougall 2020, p.35).

Ciclo de mejoramiento de la satisfacción

Figura 2. *Satisfacción del estudiante.*



Nota: Hill y MacDougall (2020).

Según otros autores también definen la satisfacción del estudiante como consumidor, aquí algunas definiciones:

Asimismo, Suarez (2020) nos afirma que gracias a la medición de la satisfacción estudiantil es posible valorar la calidad de la educación en lo referente a unidades de aprendizaje, interacciones con profesores(as) y compañeros(as) de clase, así como la satisfacción con instalaciones y equipos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2021), en un análisis descriptivo detallado en el cual participaron alumnos de enseñanza preeminente de instituciones públicas y privadas, reportan que las cambiantes en donde se identifica más grande satisfacción son: las capacidades de educación de los maestros y el grado de autorrealización de los alumnos, con niveles bajos registrados en infraestructura y servicios administrativos. Además Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2021), en un análisis descriptivo detallado de manera correlacional con alumnos de pregrado, identifican retos que la institución tiene que optar por tomar y elevar la satisfacción escolar, como por ejemplo la adecuada preparación de los docentes en el desarrollo del aprendizaje que sean innovadoras, enfocándose no solo en conocimientos sino también atrayendo al educando con vivencias para así evitar que las clases resulten muy poco interesantes y poder con ello también elevar la calidad de los servicios complementarios.

Según Garbanzo (2019) la satisfacción de los estudiantes se puede conceptualizar como la felicidad que experimentan los estudiantes, porque sus expectativas académicas son el resultado de las actividades de la organización para satisfacer sus necesidades educativas. La satisfacción de los estudiantes es particularmente importante como índice para evaluar la calidad de la educación, porque la satisfacción de los estudiantes mejora el rendimiento académico.

Alemán (2018), sugiere que para saber qué tan satisfechos se hallan en la actualidad los alumnos, se debería de evaluar mediante los programas de bienestar. Donde se sugiere que los estudiantes de la Universidad de Tumbes dicen que dichos programas de bienestar son efectivos, demostrando un 45.64%, empero requieren un 42.44% mejorar y así poder llegar a tener una calificación más elevada y con ello lograr que el grado de satisfacción de estos alumnos mejore. Por ello, optaron por realizar un estudio para mejorar los tipos de aprendizaje que se enseñarán a jóvenes, adolescentes y adultos.

De acuerdo con el Ministerio de Educación del Perú (2019), en el marco de la Ley de Reforma Magistral, ha puesto en marcha cuatro programas de formación en el puesto de trabajo orientados a fortalecer las habilidades tanto personales como profesionales de los docentes, puesto como sabemos afecta de manera indirecta en la educación del alumno, contribuyendo así a mejorar su calidad de enseñanza. En la actualidad las instituciones tienen que preocuparse por brindar una mejor asesoría educativa a los estudiantes, pues estos se encuentran en una edad donde les falta fortalecer la toma de sus decisiones y estos centros son los encargados de difundir el conocimiento y la cultura a los jóvenes.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo antes mencionado de los diferentes autores, la importancia de la satisfacción del estudiante es un impulsor tanto económico como académico.

La importancia de la educación es que puede cultivar las habilidades de las personas en los campos que quieren desarrollar, para obtener una mejor preparación y oportunidades laborales. En este sentido, muchos macroeconomistas han centrado su atención en el tema de desencadenar el crecimiento económico de largo plazo de un país, considerando la educación como una de las variables que determinan la prosperidad del país.

Dentro de estos modelos económicos, se considera al capital humano como el factor clave, el cual se evalúa en algunos estudios, por medio de la educación (Barro, 2019). Los canales de impacto de la educación en el crecimiento económico, se da por medio del impacto que tiene el capital humano en la fuerza laboral en un país. Los conocimientos y el desarrollo de capacidades en una persona fomentan el aumento en la productividad laboral, lo cual, conlleva a mejores resultados dentro de las industrias o áreas económicas donde son aplicados. Asimismo, la educación ayuda en el desarrollo de las capacidades de innovación en una persona, facilitando, en el mejor de los casos, en la comprensión y procesamiento de la información que permita la implementación de nuevas tecnologías y procesos en la industria; teniendo así, un impacto positivo en la economía de un país (World Bank, 2019).

Según López (2018) el impacto de la educación es relevante, desde el punto de vista de la formación profesional de una persona, como en el impacto positivo que generan sus resultados en la economía de un país. En el caso de la educación secundaria y ante la alta demanda y competencia de capacidades hay una gran necesidad de preparación y formación de conocimientos especializados dentro de la educación, es fundamental para lograr su trascendencia y consolidación, resaltar que, el fenómeno de cambio en la transformación del sistema educativo, con la introducción de nuevos planes de estudios en sus programas educativos.

En este sentido, se resalta la necesidad de replantearse las prácticas académicas existentes, teniendo en cuenta los cambios que suceden en el mundo laboral, así como los presentes en la relación entre la sociedad, satisfacción. Por lo que, se plantea la importancia que tienen las entidades educativas para formar los futuros “agentes de cambio” dentro de la educación y la sociedad; buscando nuevos valores en docencia que cuenten con los conocimientos necesarios para tener una mayor comprensión de los cambios presentes en

los nuevos mercados globales en expansión, los cambios culturales y las cuestiones éticas con respecto a la educación. Así como lo relacionado con la presencia de nuevas tecnologías en cuestiones ambientales y de innovación (Parsons, 2019).

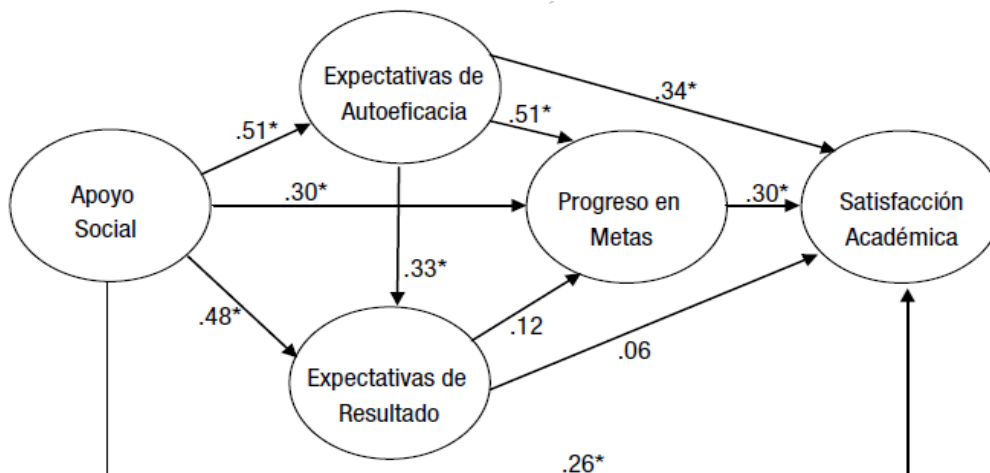
1.1.3.2. Modelos

Recientemente Lent y colaboradores (2019) propusieron un modelo explicativo de la satisfacción académica. Según dicho modelo los estudiantes que informan altos niveles de satisfacción académica se caracterizan por estar progresando en sus metas académicas, poseer creencias elevadas acerca de sus capacidades para lograr un buen rendimiento en las tareas y actividades propias de su carrera, presentar expectativas positivas respecto a las consecuencias de ser estudiante universitario y, finalmente, perciben un apoyo social adecuado para alcanzar sus metas educacionales. Cabe destacar que estos aspectos promueven el funcionamiento positivo de los estudiantes a lo largo de su carrera.

Sumado a lo anterior, la satisfacción académica constituye una variable fuertemente asociada a la infraestructura y las prácticas pedagógicas de la institución. Por ello resulta indispensable contar con instrumentos de medición de esa variable para la evaluación y el análisis de las prácticas educativas y el contexto en el que éstas se desarrollan (Sisto, 2019). De esta forma es posible evaluar el impacto de innovaciones pedagógicas examinando los cambios observados en la satisfacción académica de los alumnos.

Encontramos distintos modelos de la satisfacción estudiantil.

Figura 3. Adaptación de la escala de satisfacción académica.



Nota: Lent (2019).

Modelos Educativos

Para Domínguez y Rama (2013) existen 4 modelos de educación: el primero de educación a distancia, el segundo es mixto, el tercero es para virtual y en línea.

Hinojo y Fernández (2016) también indicaron que existen 4 modelos sobre la educación: híbrido, a distancia, virtual y online.

Modelo distancia

Madoz (2017), señala que la educación a distancia no necesariamente implica un no a las aulas tradicionales. Si bien es cierto este tipo de modelo indica la separación de tiempo y espacio, ya que se tiene la posibilidad de realizarse en distintos lugares del mundo, generándose con ello muy poca interacción entre alumno y maestro.

Modelo semipresencial

Para Hinojo y Fernández (2016), así como también para Ordoñez y Ramos (2018) este es un modelo híbrido, se realiza de manera presencial o también usando la tecnología, En otras palabras, el aprendizaje se realiza utilizando internet como herramienta, se requiere la presencia del estudiante en aula (Física) así como también por conferencias virtuales – En el modelo semi presencial existe interacción entre el estudiante y el docente

Modelo semivirtual

Según Chunga (2018), la educación para virtual es una variante de la modernidad, que reemplaza los materiales y canales de comunicación de la educación mixta por los medios digitales e Internet. Este tipo de modelo constituyó el inicio de una transformación paulatina, un paso antes de ser una educación online. En el modelo semivirtual se fueron incorporando algunos elementos tecnológicos indispensables para que se desarrollen las clases lo mejor posible como: plataformas, tutores y recursos digitales.

Modelo online

Picón (2020) Señala que, en este tipo de modelo educativo, los estudiantes participan de manera interactiva de clases en vivo a través de plataformas virtuales, permitiendo con ello compartir con profesores y otros alumnos, siempre y cuando se respeten las fechas y los horarios establecidos.

1.1.3.3. Dimensiones

Existen otros instrumentos “clásicos” de medición como: SERVPERF, herramienta de evaluación de la calidad de servicio. compuesto por cinco dimensiones como son: Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Tangibilidad

y Seguridad. y el SERVQUAL, es otra herramienta de investigación comercial que mide la calidad de servicio, analizando aspectos cuantitativos y cualitativos entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado.

Para esta investigación se considera el instrumento de HEdPERF, con la finalidad de realizar la aplicación del instrumento físico. La escala de HEdPERF, se considera como la mejor en un contexto de dimensiones por ser una encuesta confiable de satisfacción de los estudiantes de educación superior. Asimismo, se debe aclarar en el corte de año la aplicación si funcionó como un primer instrumento de aplicación, que en lo progresivo se debe aplicar otros instrumentos para poder conocer la satisfacción del usuario adquiriendo nueva data en actualización y función a las tendencias como los NPS (Elemento neutros promotores y detractores)

Para ello se está considerando HEdPERF, del autor y creador Abdullah (2006), una dimensión de calidad en el sector de educación superior. Tal como se muestra en la tabla con las dimensiones, bajo los 6 criterios del instrumento, explicando cada indicador de la siguiente manera:

Tabla 1. *Descripción de las dimensiones de la escala Hedperf*

Nº	Dimensiones Hedperf	Descripción
1	Aspectos académicos	Elementos por los que la plana docente es completamente responsable.
2	Aspectos no académicos	Elementos que son esenciales para permitir a los estudiantes cumplir con sus requerimientos de estudios por parte de los administrativos.
3	Reputación	Elementos que sugieren la importancia en las instituciones de educación superior en proyectar la imagen profesional.
4	Acceso	Elementos relacionados a la accesibilidad, facilidad de contacto, disponibilidad y conveniencia
5	Programas académicos	Elementos que enfatizan la importancia de proveer de un amplio Rango de programas de elevada reputación, con estructuras flexibles y planes de estudios
6	Entendimiento	Elementos referidos a entrenamientos específicos de las de las necesidades de los estudiantes en términos de consejería y salud.

Nota. Silva, Salati y Kanashiro (2017).

1.1.3.4. Modelo para aplicar

La escala del modelo del instrumento de *HEdPERF* se enfoca en el contexto de la institución pues considera que esta satisfacción del estudiante depende de factores externos, internos y no académicos necesariamente.

Desde este punto se pretende evaluar la calidad de satisfacción de la educación que se brinda, que relaciona la calidad de la enseñanza con el proceso educativo, es así como el autor considera que la satisfacción estudiantil involucra tanto a empleados y estudiantes. Se ha validado su eficiencia y confiabilidad al ser empleado en estudiantes de educación superior, demostrando ser adecuado para su aplicación en investigaciones. Estos hallazgos respaldan su utilidad en estudios de

investigación, particularmente en el contexto de la dimensiones y descripción específica para esta investigación.

- **Dimensión aspectos académicos:** Factores por los cuales el cuerpo docente es enteramente responsable.
- **Dimensión aspectos no académicos:** Aspectos fundamentales que habilitan a los estudiantes para satisfacer sus necesidades académicas.
- **Dimensión reputación:** Factores que indican la relevancia de las instituciones educativas superiores al proyectar una imagen profesional.
- **Dimensión acceso:** Aspectos vinculados con la accesibilidad, la facilidad de comunicación, la disponibilidad y comodidad.
- **Dimensión programas académicos:** Gama de programas altamente reconocidos, con estructuras adaptables y planes de estudios flexibles.
- **Dimensión entendimiento:** Aspectos Relacionados con programas específicos que abordan las necesidades de los estudiantes en cuanto a asesoramiento y bienestar físico.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el grado de satisfacción en los *Aspectos Académicos* de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?

- ¿Cuál es el grado de satisfacción en los *Aspectos No Académicos* de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en relación con la *Reputación* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto a los *Accesos* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en relación con los *Programas Académicos* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en cuanto al *Entendimiento* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Cuál es la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Como se desarrolla los *Aspectos Académicos* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

- Como se desarrolla los *Aspectos No Académicos* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- Como se desarrolla la *Reputación* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- Como se desarrolla los *Accesos* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- Como se desarrolla los *Programas Académicos* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- Como se desarrolla el *Entendimiento* en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

1.4.2. Problemas específicos

- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en los *Aspectos Académicos* de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en los *Aspectos No Académicos* de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en relación con la *Reputación* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023,
- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en cuanto a los *Accesos* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en relación con los *Programas Académicos* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
- El grado de satisfacción que tiene una influencia significativa en cuanto al *Entendimiento* en los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

1.5. Justificación

Como justificación teórica, consideramos que las conclusiones de la presente tesis nos proporcionan datos estadísticos de grado de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario, en un contexto y comunidad educativa específica. Su particularidad y sus implicancias teóricas son insumos confiables para futuros investigadores. El fenómeno educativo empresarial necesita ser estudiado para encontrar horizontes de calidad educativa para los estudiantes como capital humano del progreso nacional.

Como justificación práctica, consideramos que la presente tesis aportara a la dirección de la Institución Educativa para poder identificar las acciones prácticas urgentes e importantes en el camino hacia la calidad educativa. Se beneficiarán los estudiantes en cuanto la investigación es también un medio científico que imprime sus apreciaciones obtenidas por medio de la encuestas o instrumentos de investigación.

Como justificación metodológica, De acuerdo con el instrumento científico de investigación se consideran variables para analizar el grado de satisfacción de los estudiantes, referidas a los programas académicos y entendimiento, además de la apreciación de los estudiantes respecto a los métodos pedagógicos usados en las sesiones de aprendizaje.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es aplicada de tipo descriptivo, no experimental, transversal, cuantitativa.

- *Es aplicada*, porque busca generar conocimiento que se aplique directamente a problemáticas sociales o sectores productivos. Esta investigación busca aplicar sus hallazgos para mejorar prácticas y tomar decisiones informadas, con el propósito de resolver problemas específicos y tener impacto directo en la mejora de la sociedad. (Rodríguez, 2020).
- *Es descriptiva*, debido a que su objetivo es explicar y detallar los atributos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que necesite ser analizado. La descripción es una medida pues mide o evalúa el fenómeno o varios aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández y Mendoza, 2018).
- *Es no experimental*, debido a que no existe operación sobre la variable, solo se observa y analiza cuando aparece en el contexto, y es horizontal, porque los datos serán recolectados en un intervalo de tiempo: el propósito es analizar las variables y conectarlas a entre sí en un momento determinado (Hernández y Mendoza, p. 29).
- *Es transversal*, el diseño de investigación transversal recopila datos de un solo momento. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado (ibid., P. 270).
- *Es cuantitativa*, por estar basado en medición y análisis, el resultado es objetivo, porque no afectará en ningún momento la tendencia de respuesta, y la medición contará con ítems digitales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 9).

2.2. Unidad de estudio

La unidad de estudio son los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

2.3. Población

La población está conformada por 220 estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023

2.4. Muestra

La muestra es seleccionada y por conveniencia (203) tomando como referencia a toda la población estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023

2.5. Técnica de recolección de datos.

En esta investigación se utilizará la técnica de encuesta con la escala de Likert. Se seguirán procedimientos estandarizados desde la aplicación de la encuesta hasta la recopilación, a su vez el procesamiento y análisis de datos de la muestra estimada de la población, aplicando pasos específicos para obtener datos representativos y evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado.

2.5.1. Procedimiento de recolección

Se procedió de la siguiente manera:

- Se eligió el instrumento de HEdPERF.
- Se realizó una prueba piloto para evaluar la comprensión de la encuesta.
- La recopilación de datos se llevó a cabo con ayuda de los coordinadores académicos.

- Con autorización y coordinación del director del Colegio Santo Tomás de Aquino se solicitó la participación voluntaria a los estudiantes del nivel secundario. El cuestionario consta de 6 dimensiones de Hedperf, con 41 preguntas, además de 10 sociodemográficos y una calificación muy personal sumando 52 preguntas.
- La encuesta se llevó a cabo de manera presencial, aplicadas en 10 aulas con 203 estudiantes presentes de un total de 220 estudiantes del nivel secundario.
- Después de la encuesta se procedió a la digitalización de datos obtenidos mediante la tabulación Microsoft Excel.

2.5.2. Instrumento de recolección

HEDPERF, (Higher Education Performance), instrumento de calidad del servicio que captura los determinantes auténticos de la calidad de los servicios dentro del sector de la educación superior. (Abdullah, 2005)

Abdullah (2006), autor y creador del instrumento indica que permitirá a las instituciones de educación superior diseñar eficientemente el proceso de entrega de servicios. Separando aspectos académicos y no académicos.

En la presente investigación se diseñó como instrumento de medición, el cuestionario propuesto con escala de Likert, a de fin de llevar a cabo la recopilación de datos de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. Dicho instrumento se realizó de forma presencial y anónima con una muestra seleccionada y por conveniencia de 203 colaboradores de un total de 220 estudiantes, dividido en 10 aulas, cumpliendo con las medidas y protocolos de prevención sanitaria según el orden de aplicación por grados.

El cuestionario tiene con 41 preguntas, las cuales permitirán medir y obtener los resultados de acuerdo con la variable de estudio. La variable satisfacción de los estudiantes posee 6 dimensiones: D1: aspectos académicos, D2: aspectos no académicos, D3: reputación, D4: acceso, D5: programas y D6: entendimiento y 41 preguntas.

Tabla 2. *Tabla de dimensiones*

Dimensiones:
D1: Aspectos Académicos
D2: Aspectos No Académicos
D3: Reputación
D4: Acceso
D5: Programas Académicos
D6: Entendimiento
Total 41 ítems

Nota: Elaboración propia

En cuanto a la escala de valoración Likert, será de la siguiente manera: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

Tabla 3. *Escala de Likert*

Ítems	Escala de Likert				
	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

Valores asignados según la escala del instrumento.

Tabla 4. *Escala del instrumento*

Escala	Valores
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota: Elaboración propia

En cuanto a los ítems por dimensión están establecidos y distribuidos en el siguiente detalle.

Tabla 5. *Detalle de ítems x dimensiones*

DIMENSIONES	DETALLE DE ÍTEMS x DIMENSIONES	N° DE ÍTEMS
Aspectos Académicos	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
Aspectos No Académicos	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21	12
Reputación	22,23,24,25,26,27,28,29,30	9
Acceso	31,32,33,34,35,36,37	7
Programas Académicos	38,39	2
Entendimiento	40,41	2
		41

Nota: Elaboración propia

Como sostiene el autor también se puede evidenciar los valores mínimos y máximos de la variable y de las dimensiones, que determinan el rango y la amplitud de la aplicación.

Tabla 6. *Satisfacción del estudiante*

Satisfacción del estudiante	V1	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Valor Máximo	205	45	60	45	35	10	10
Valor Mínimo	41	9	12	9	7	2	2
Rango	164	36	48	36	28	8	8
Amplitud	32.80	7.20	9.60	7.20	5.60	1.60	1.60

Nota: Elaboración propia

Como afirma el autor de Hedperf, el Baremo de la variable en sus 5 categorías. define el valor del cuestionario de la variable satisfacción del estudiante con los valores mínimos y máximo de cada dimensión de forma horizontal.

Tabla 7. *Baremos*

Niveles y rangos:	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
Satisfacción del estudiante	[41 - 73]	[74 -106]	[107 - 139]	[140 - 172]	[173 - 205]
D1: Aspectos Académicos	[9 -16]	[17 -24]	[25 - 32]	[33 - 40]	[41 - 45]
D2: Aspectos No Académicos	[12 - 21]	[22 -31]	[32 - 41]	[42 - 51]	[52 - 60]
D3: Reputación	[9 -16]	[17 -24]	[25 - 32]	[33 - 40]	[41 - 45]
D4: Acceso	[7 -12]	[13 - 18]	[19 - 24]	[25 - 30]	[31 - 35]
D5: Programas Académicos	[2 -3]	[4 -5]	[6 - 7]	[8 - 9]	[10 - 10]
D6: Entendimiento	[2 -3]	[4 -5]	[6 - 7]	[8 - 9]	[10 - 10]

Nota. Elaboración propia

Además, se presenta la escala de Likert que sirve como referencia para evaluar la variable de satisfacción del estudiante.

 Tabla 8. *Escala Likert*

Satisfacción del estudiante	Mínimo	Máximo
Muy Bajo	41	73
Bajo	74	106
Regular	107	139
Alto	140	172
Muy Alto	173	205

Nota: Elaboración propia

El instrumento de Hedperf ha confirmado su validez y confiabilidad al ser Utilizado en diversos estudios con estudiantes de pregrado y posgrado en las Universidades Públicas afiliadas a la alianza estratégica de la Universidad Peruana. Este instrumento fue aplicado en el proceso de licenciamiento, lo que respalda la idoneidad, y sugiere su utilidad para investigaciones futuras.

El modelo HEDPERF se ha utilizado como instrumento de validación en estudios realizados en países como Ghana, India, Croacia, Zambia, Turquía y Brasil. En donde se concluyó que el modelo cuenta con relaciones significativas positivas entre la satisfacción percibida de los estudiantes y la educación ofrecida por las instituciones educativas de educación pregrado.

El modelo HEDPERF fue utilizado en la república de Croacia (Dužević et al., 2015) como instrumento de investigación en una población de 1454 estudiantes de 93 instituciones de educación superior de ese país, resaltando que cinco de las seis dimensiones del modelo están relacionados a la calidad del servicio, concluyendo así, que existe una diferencia estadística significativa entre la percepción de calidad de los estudiantes y las seis dimensiones listadas.

Yusuf (2017) demostró empíricamente la influencia del modelo HEDPERF en la calidad de servicio y satisfacción del estudiante por el servicio percibido obteniendo resultados positivos y negativos los cuales impactan directamente en el prestigio e imagen de la institución). El modelo HEDPERF fue utilizado en el Perú, por la Pontificia Universidad católica del Perú - Escuela de Posgrado. En la investigación de “Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Carreras Universitarias de Pregrado de la Universidad ESAN” (...) donde tuvo como investigación validar las dimensiones del modelo HEDPERF en las carreras universitarias de pregrado de la universidad ESAN en Lima Metropolitana. Loja; Pareja; Alcabaza; Rivera (2020), En la investigación se describe la satisfacción del servicio percibido por los Estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima. Mediante el instrumento de HEDPERF y sus dimensiones. Logrando:

1. Describir el servicio mediante la dimensión *Aspectos Académicos* la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

2. Describir el servicio mediante de la dimensión *Aspectos no Académicos* la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
3. Describir el servicio mediante de la dimensión *Reputación*, la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
4. Describir el servicio mediante de la dimensión *Acceso* la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
5. Describir el servicio mediante de la dimensión *Programas Académicos*, la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.
6. Describir el servicio mediante de la dimensión *Entendimiento* la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

La Prueba de confiabilidad mediante la fórmula para el instrumento. Este es un indicador que prueba la confiabilidad de Alfa de Cronbach para el instrumento de satisfacción del estudiante es altamente confiable según nos muestra los resultados.

Tabla 9. *Alfa de Cronbach*

Descripción	Abreviaturas	Datos
Numero de encuestas	k	41
Varianza de ítems	Vi	43.20
Varianza total	Vt	592.23
Alfa de Cronbach	α	0.95

Nota: Elaboración propia

Tabla 10. *Fiabilidad*

Estadística de fiabilidad satisfacción del estudiante	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.95	203

Nota: Elaboración propia

2.6. Análisis de datos

Una vez recolectados los datos obtenidos a través del cuestionario Hedperf se tabula en Microsoft Excel y se ingresan las encuestas según el orden de las dimensiones, para medir la opinión de los estudiantes encuestado con el fin de dar mayor credibilidad a los resultados. Luego de la tabulación de datos se procederá a elaborar tablas y gráficos de barras, promedio y los porcentajes, para poder comparar los resultados obtenidos en nuestras encuestas.

2.7. Consideraciones éticas.

Esta investigación, por razones éticas, no serán publicadas sin autorización formal de la institución correspondiente. Se evitará publicar datos que la perjudiquen. Antes de aplicar la encuesta se informa el objetivo y la utilidad de la investigación, luego se pide la participación consentida por los estudiantes que desean participar y respetando su voluntad. El investigador se compromete a respetar la confidencialidad de la institución que permite la investigación y el desarrollo, tanto a sus colaboradores como a sus estudiantes. según las normas APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Descripción de la empresa:

El Colegio Santo Tomás de Aquino, ubicado en Lima, específicamente en la calle la Rinconada de Santo Domingo N° 209, es un referente destacado en la formación académica y espiritual en Perú, con una historia de 131 años. Fundado por los Padres Dominicos, se

considera el primer centro educativo de Lima, con raíces que se remontan a 1645 con la creación del Colegio Santo Tomás de la Santísima Trinidad.

Su misión es contribuir a la sociedad mediante la educación y un enfoque apostólico, buscando evangelizar y formar la conciencia de la juventud. Inaugurado el 13 de marzo de 1892 por el dominico italiano Fray Vicente Nardini, el colegio sigue siendo un punto de referencia en la educación peruana.

En la actualidad, el colegio está dirigido por el Mg. García Manrique Giovani Mildred. Su infraestructura cuenta con 45 ambientes, entre aulas y espacios administrativos, y tiene una población total de 448 alumnos, divididos en 228 en el nivel primario y 220 en el nivel secundario.

Misión: " Promovemos y garantizamos una enseñanza creativa e innovadora, la cual ayude a nuestros estudiantes a optar por mejores opciones profesionales a futuro, así como cultivar en ellos virtudes cristianas bajo la Orden Dominica, contribuyendo a formar una mejor sociedad". (Colegio Santo Tomás de Aquino, 2023).

Visión: "Al 2030 ser una Institución Educativa líder, brindando una excelente formación integral con alto nivel académico y sólida formación cristiana para crear agentes de cambio que puedan afrontar distintos retos, utilizando conocimientos y tecnología actualizada con personal altamente calificado" (Colegio Santo Tomás de Aquino, 2023)

Valores: El Colegio Santo Tomás de Aquino promueve valores fundamentales que guían su labor como institución educativa. Estos valores incluyen:

Excelencia académica, que implica destacarse en habilidades, conocimientos y actitudes en el área de estudios.

La espiritualidad se considera crucial para definir propósitos y valores.

La verdad, vincula a la honestidad, se destaca el compromiso de mantener la verdad en palabras y acciones.

El respeto se define como la consideración especial hacia alguien o algo con reconocimiento de su valor social.

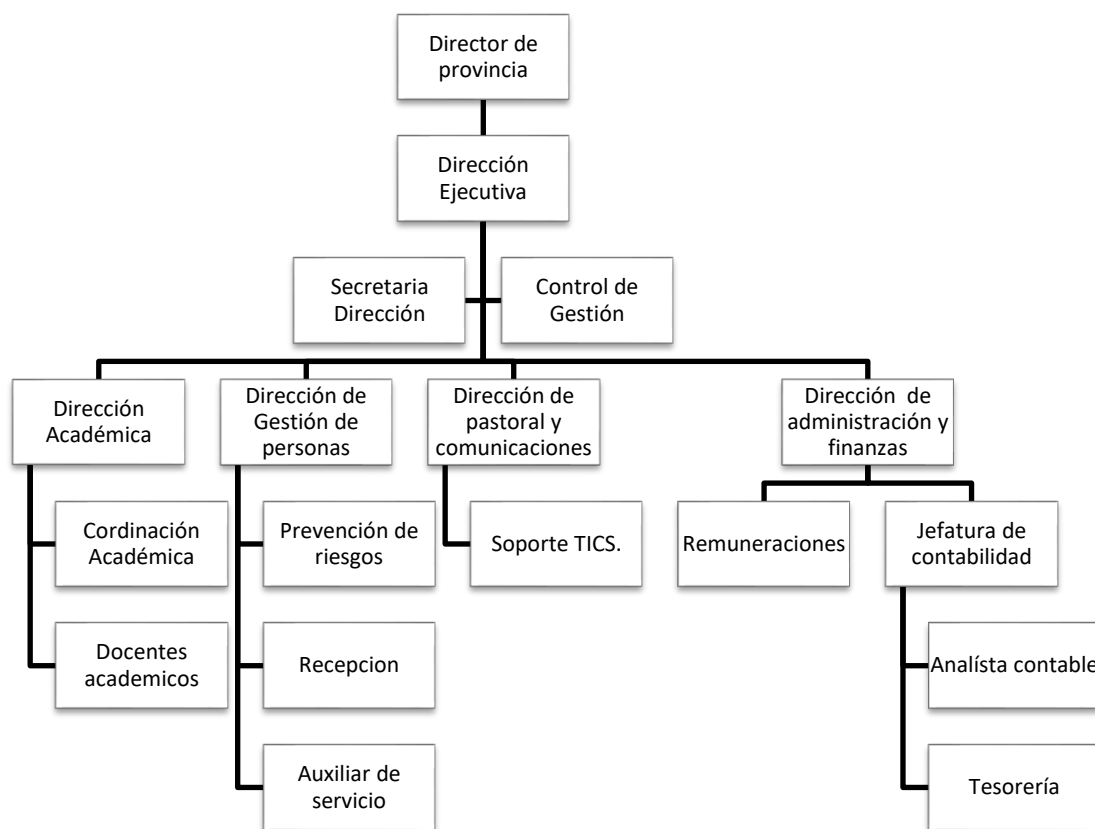
El Trabajo se concibe como la actitud realizada como deber o dependiente de la profesión, necesidades y deseos de la comunidad.

Estos valores sirven como marco de la referencia para la misión y visión institucional. (Colegio Santo Tomás de Aquino, 2023).

Estructura Organizacional

Director de provincia, dirección ejecutiva, secretaria académica, ejecutivos académicos, docentes, auxiliares y demás personal de apoyo.

Figura 4. Estructura organizacional



Nota: Elaboración propia

Docentes

Santo Tomás de Aquino cuenta en su plana docentes a profesionales, calificados en la materia.

3.2 Perfil del encuestado

La población estuvo conformada por 203 estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino.

Tabla 11. Perfil del encuestado

Características	Descripción	Frecuencia (f)	Porcentaje %
Genero	Femenino	80	39%

Lugar de Residencia	Masculino	123	61%
	Lima Norte	20	10%
	Lima Centro	155	76%
	Lima Este	24	12%
	Lima Sur	1	0%
	Prov. Const. Del callao	3	1%
Rango de Edad	>12 a 13 años	74	36%
	> 14 a 15 años	85	42%
	> 17 a 17 años a más	44	22%
¿Con quién vive?	Papa y mama	119	59%
	Solo C/papa	14	7%
	Solo C/ mama	40	20%
	Papa o mama C/ Padrastr@	18	9%
	Otros (Abuelos o tíos)	12	6%
	Grado de Estudios	Primero	49
	Segundo	49	24%
	Tercero	44	22%
	Cuarto	27	13%
	Quinto	34	17%
Situación de Estudios	Beca	1	0%
	Semi Beca	3	1%
	Programas de estado	3	1%
	Pagante Normal	196	97%
Calificación Personal	Nivel Alto	77	38%
	Nivel Medio	118	58%
	Nivel bajo	8	4%
Hermanos >	> de 17 que no estudia	20	10%
	Estudian o no los tienen	183	90%
Frecuencia de lectura	Nunca	25	12%
	Una vez por año	18	9%
	Una vez al mes	40	20%
	Una vez por semana	75	37%
	Todos los días	45	22%
TOTAL		203	100%

Nota: Elaboración propia

Fidelización de clientes del colegio Santo Tomás de Aquino por zonas de residencia demográfica.

Tabla 12. Resultados de fidelización por zona de residencia demográfica

Residencia	Cantidad	%
Lima Norte	20	10%
Lima Centro	155	76%
Lima Este	24	12%

Lima Sur	1	0%
Prov. Const. Del callao	3	1%
	203	100%

Nota: Elaboración propia

3.3. Descripción Central del estudio

3.3.1 Resultado de la variable Satisfacción de los Estudiantes.

Los resultados es un análisis de la variable *satisfacción* en función de los estudiantes que se muestran y expresan según los niveles categorizados Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. Expresado su respectivo porcentaje de acuerdo con la variable satisfacción del estudiante, que para su desarrollo se calculó los niveles y rangos máximos y mínimos para la variable y sus dimensiones, de acuerdo con lo que se presenta en el cuadro siguiente.

Tabla 13. Niveles y rangos de la valorización de la variable y sus dimensiones en vertical.

	V1	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Muy Alto	173 – 205	41 - 45	52 - 60	41 - 45	31 - 35	10 - 10	10 - 10
Alto	140 – 172	33 - 40	42 - 51	33 - 40	25 - 30	8 - 9	8 - 9
Regular	107 – 139	25 - 32	32 - 41	25 - 32	19 - 24	6 - 7	6 - 7
Bajo	74 -106	17 -24	22 -31	17 -24	13 - 18	4 -5	4 -5
Muy Bajo	41 – 73	9 -16	12 - 21	9 -16	7 -12	2 -3	2 -3

Nota. Elaboración propia

Además, se explica la forma abreviada para referirse a la variable de satisfacción del estudiante, así como a sus dimensiones.

V1 = Satisfacción del estudiante.

D1= Aspectos Académicos

D2= Aspectos no académicos.

D3 = Reputación

D4 = Acceso

D5 = Programas académicos.

D6 = Entendimiento

En la siguiente tabla 14 se expresa la frecuencia en 203 encuestados y la equivalencia en porcentaje a los niveles categorizados en *Muy Alto*, *Alto*, *Regular*, *Bajo* y *Muy Bajo*, de las dimensiones de Hedperf, que expresan a detalle los resultados en cada dimensión en su respectiva tabla expresados en cantidades y porcentajes.

Tabla 14. *Tabla de frecuencias*

TABLA DE FRECUENCIA Y GRAFICAS														
Categorización	D1		D2		D3		D4		D5		D6		V1	
Muy Alto	73	36%	84	41%	57	28%	78	38%	46	23%	55	27%	93	46%
Alto	99	49%	89	44%	103	51%	69	34%	79	39%	74	36%	82	40%
Regular	27	13%	26	13%	35	17%	46	23%	54	27%	46	23%	22	11%
Bajo	4	2%	4	2%	8	4%	7	3%	18	9%	23	11%	6	3%
Muy Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	6	3%	5	2%	0	0%
Total	203	100%	203	100%	203	100%	203	100%	203	100%	203	100%	203	100%

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 15. Muestra resultados de la variable *satisfacción del estudiante* a la equivalencia en porcentaje a los niveles categorizados en *Muy Alto*, *Alto*, *Regular*, *Bajo* y *Muy Bajo*, donde nos muestra que los encuestados califican a la variable “**satisfacción de los estudiantes**” como *Muy Alto* con un (48%) a su vez otros califican *Alto* con un (40%), asimismo otro grupo menor califica a la variable como *Regular* con un (10%) y seis califica

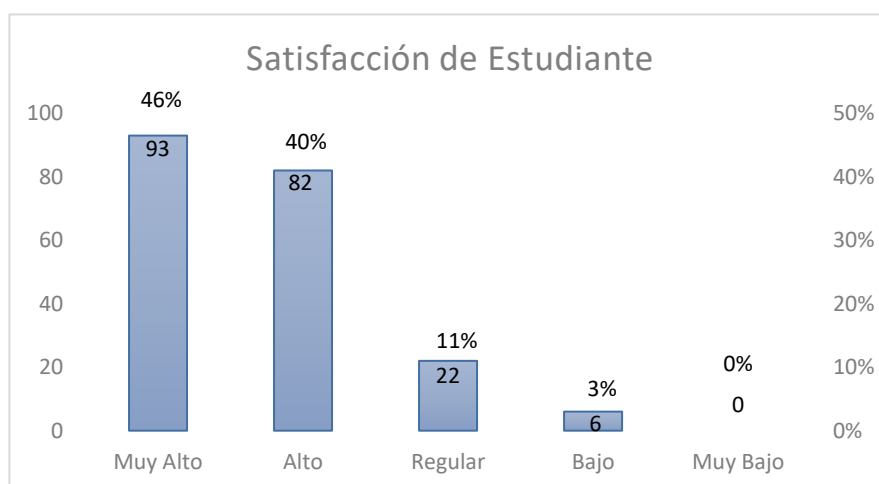
Bajo la satisfacción del estudiante con un (2%)

Tabla 15. *Resultados de Variable Satisfacción del Estudiante del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino*

Categorización	V1	
Muy Alto	93	46%
Alto	82	40%
Regular	22	11%
Bajo	6	3%
Muy Bajo	0	0%
Total	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5. *Satisfacción del Estudiante*



Nota. Elaboración propia

En la siguiente figura nos muestra que para el objetivo de la variable Satisfacción del Estudiante expresa en porcentaje los niveles de calificación según la tabla.

3.3.2 Resultados de la dimensión Aspectos Académicos.

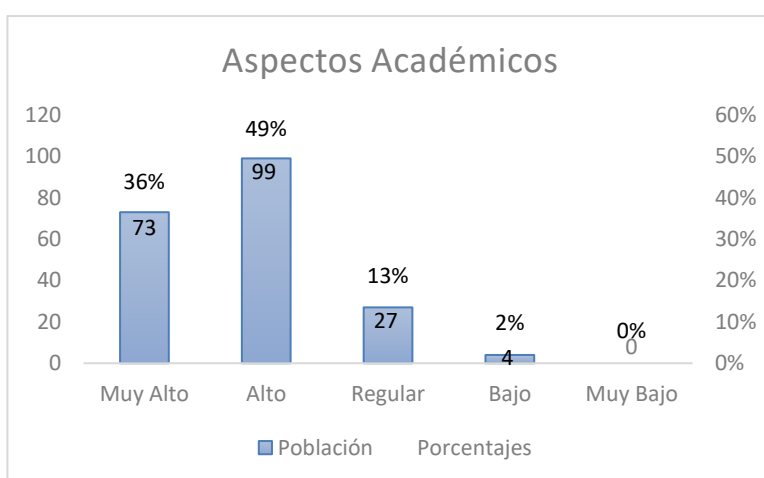
Para el objetivo específico, describir la dimensión Aspectos Académicos de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino, presentamos los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo.

Tabla 16. *Resultados de la dimensión Aspectos Académicos*

Categorización	Aspectos Académicos	
Muy Alto	73	36%
Alto	99	49%
Regular	27	13%
Bajo	4	2%
Muy Bajo	0	0%
Total	203	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6. *Dimensión Aspectos académicos*



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados en la dimensión *Aspectos académicos* de la tabla 16 y figura 06, observamos que 73 encuestados perciben la satisfacción de los estudiantes con un nivel *Muy Alto* con un (36%), asimismo 99 encuestados predominan la califican un nivel *Alto* con un (49%) a su vez 27 califican como nivel *Regular* con un (13%), y 4 de los encuestados califican con un Nivel *Bajo* representados con el (2%).

3.3.3. Resultados de la dimensión Aspectos no Académicos.

Para el objetivo específico, describir la dimensión *Aspectos no Académicos* de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino,

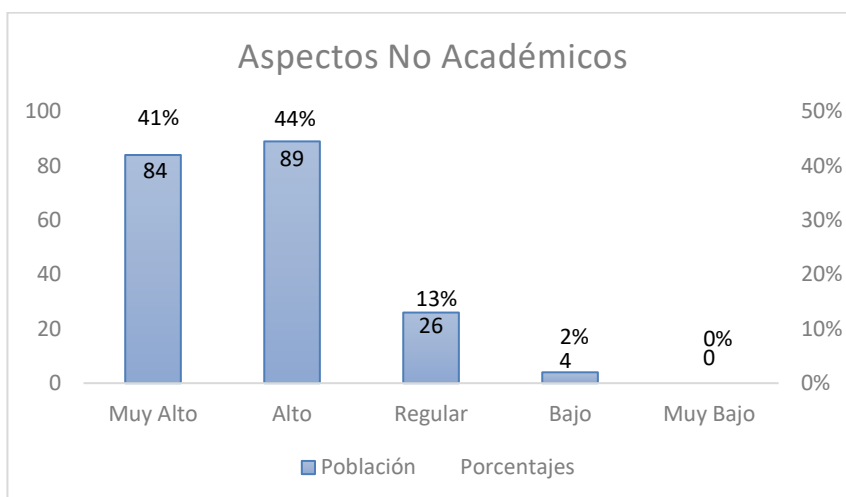
presentamos los resultados por niveles *Muy Alto*, *Alto*, *Regular*, *Bajo* y *Muy Bajo*.

Tabla 17. Resultados de la dimensión Aspectos no Académicos.

Categorización	Aspectos no Académicos	
Muy Alto	84	41%
Alto	89	44%
Regular	26	13%
Bajo	4	2%
Muy Bajo	0	0%
Total	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7. Dimensión Aspectos no académicos



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la dimensión *Aspectos No académicos* de la Tabla 17 y la Figura 07 observamos que 84 encuestados consideran *Muy Alto* con un (41%), seguido por 89 que consideran *Alto* con un (44%), asimismo 26 consideran *Regular* con un (13%) cuatro considera bajo con un (2%) y ninguno considera *Muy bajo*.

3.3.4 Resultados de la dimensión Reputación.

Para el objetivo específico, describir la dimensión *Reputación* de la satisfacción de

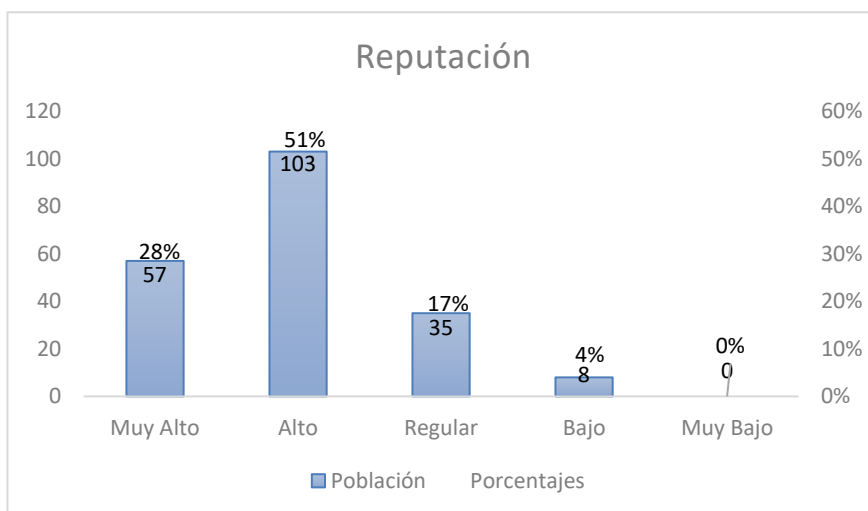
los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, presentamos los resultados por niveles *Muy Alto*, *Alto*, *Regular*, *Bajo* y *Muy Bajo*.

Tabla 18. *Resultados de la dimensión Reputación*

Categorización	D3	
Muy Alto	57	28%
Alto	103	51%
Regular	35	17%
Bajo	8	4%
Muy Bajo	0	0%
Total	203	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8 *Dimensión Reputación*



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la dimensión Reputación de la Tabla 18 y la Figura 08 observamos que 57 encuestados consideran Muy Alto con un (28%), seguido por 103 que consideran Alto con un (51%), asimismo 35 consideran Regular con un (17%) ocho considera bajo con un (4%) y ninguno considera Muy bajo.

3.3.5 Resultados de la dimensión Acceso.

Para el objetivo específico, describir la dimensión *Acceso* de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino presentamos los

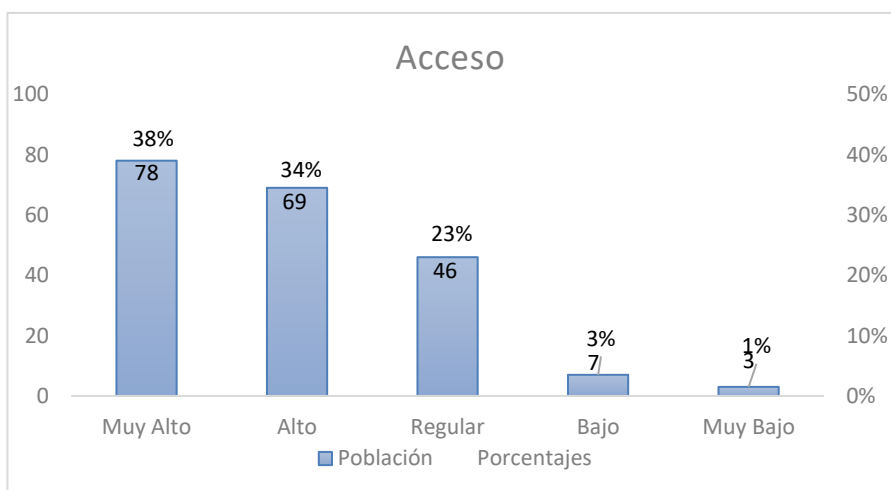
resultados por niveles *Muy Alto*, *Alto*, *Regular*, *Bajo* y *Muy Bajo*.

Tabla 19. *Resultados de la dimensión Acceso*

Categorización	Acceso	
Muy Alto	78	38%
Alto	69	34%
Regular	46	23%
Bajo	7	3%
Muy Bajo	3	1%
Total	203	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9. *Dimensión Acceso*



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la dimensión *Acceso* de la Tabla 19 y la Figura 09 observamos que 78 encuestados consideran *Muy Alto* con un (38%), seguido por 69 que consideran *Alto* con un (34%), asimismo 46 consideran *Regular* con un (23%) tres consideran *bajo* con un (3%) y ninguno considera *Muy bajo*.

3.3.6. Resultados de la dimensión Programas Académicos.

Para el objetivo específico, describir la dimensión *Programas Académicos* de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, presentamos los

resultados por niveles *Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo*.

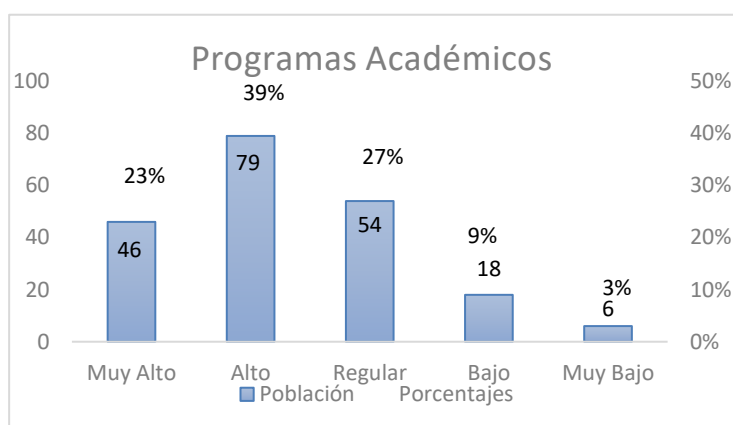
Tabla 20. *Resultados de la dimensión de programas académicos*

Categorización	Programas Académicos	
Muy Alto	46	23%
Alto	79	39%
Regular	54	27%
Bajo	18	9%
Muy Bajo	6	3%
Total	203	100%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la dimensión **Programas Académicos** de la Tabla 20 y la Figura 10 observamos que 46 encuestados consideran Muy Alto con un (23%), seguido por 79 que consideran Alto con un (39%), asimismo 54 consideran Regular con un (27%) dieciocho considera Bajo con el (9%), a su vez hay 6 consideran Muy bajo con el (3%)

Figura 10. *Dimensión Programas Académicos*



Nota: Elaboración propia

3.3.7. Resultados de la dimensión Entendimiento.

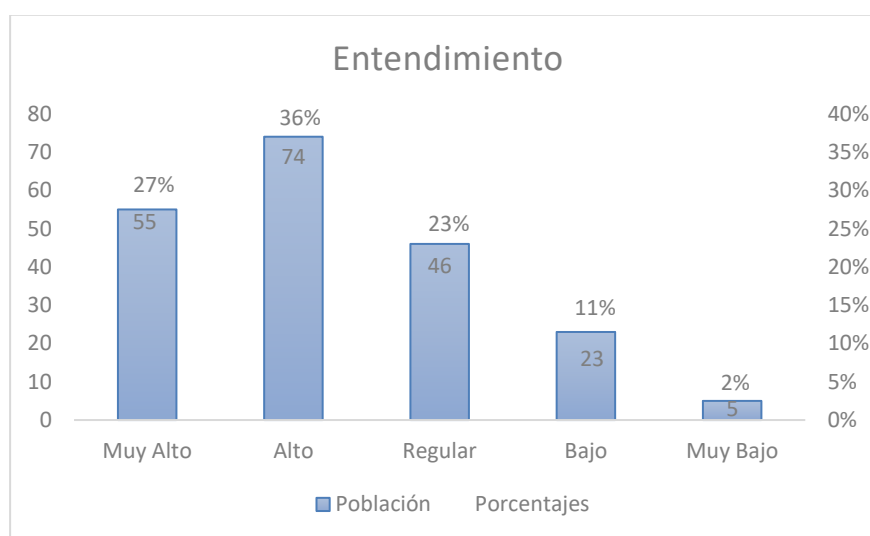
Para el objetivo específico, describir la dimensión Entendimiento de la satisfacción de la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, presentamos los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo.

Tabla 21. *Resultados de la dimensión Entendimiento.*

Categorización	Entendimiento	
Muy Alto	55	27%
Alto	74	36%
Regular	46	23%
Bajo	23	11%
Muy Bajo	5	2%
Total	203	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11. *Dimensión Entendimiento*



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la dimensión **Entendimiento** de la Tabla 21 y la Figura 11 observamos que 55 encuestados consideran Muy Alto con un (27%), seguido por 74 que consideran Alto con un (36%), asimismo 46 consideran Regular con un (23%) también 23 considera Bajo con el (11%), a su vez hay 5 que considera Muy bajo con el (2%).

3.4. Resultados secundarios

3.4.1. Resultado del Grupo Socio Demográfico por género

A continuación, en la tabla 22, presentamos resultados por característica según los grupos demográficos encuestados. Con respecto a la variable satisfacción del estudiante observamos que los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, declararon que la satisfacción del género masculino es considerado *Alto* con el (21%), y *Muy Alto* con el (32%), a su vez el género femenino también considera *Alto* con (19%), y *Muy Alto* con el (14%), que agrupados predominan con el (86%), de alta calidad a la variable de satisfacción de los estudiantes.

También existen un número reducido del género masculino que considera regular con el (7%), y un grupo menor del género femenino con el (3%), que agrupado suman el (11%) de regular satisfacción de los estudiantes. A su vez muestra 1 del género masculino considera en un Nivel Bajo con un (0%). De satisfacción. Mientras que 5 del género femenino considera un nivel bajo con el 2% de satisfacción.

Tabla 22. *Satisfacción del estudiante por genero*

Satisfacción del estudiante	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Género Masculino Recuento	0	1	15	43	64	123
% del total	0%	0%	7%	21%	32%	61%
Género Femenino Recuento	0	5	7	39	29	80
% del total	0%	2%	3%	19%	14%	39%
Total, Recuento	0	7	36	68	94	203
% del total	0%	3%	11%	40%	46%	100%

Nota: Elaboración propia

En la siguiente tabla 23, se muestra el nivel de satisfacción por situación frecuencia de lectura donde los encuestados consideran que hay una frecuencia del (12 %) que nunca leen, a su vez hay un (9%) que leen una vez por año, así mismo declaran que un (20%) leen una vez al mes, y un grupo de los encuestados al menos leen una vez por semana con un (37%), a su vez también hay un grupo que leen todos los días con un (22%).

Tabla 23. *Frecuencia de lectores*

Frecuencia de lectura	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Nunca	25	12%
Una vez por año	18	9%
Una vez al mes	40	20%
Una vez por semana	75	37%
Todos los días	45	22%
	203	100%

 / *Nota:* Elaboración propia

En la siguiente tabla 24, se muestra el nivel de satisfacción por situación frecuencia de lectura donde los encuestados consideran un Nivel Alto con (40%) y grupo considera Muy Alto con el (46%) predominado que la satisfacción de la lectura es muy importante con un Nivel Alto y muy alto con el (86%) Así mismo hay un grupo de lectores que consideran regular con un (11%) a su vez también hay lectores que consideran un nivel bajo de satisfacción. Con un (3%).

 Tabla 24. *Satisfacción del estudiante por frecuencia de lectores*

Satisfacción del estudiante			Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Frecuencia de lectura	Nunca	Recuento	0	2	2	12	9	25
		% del total	0%	1%	1%	6%	4%	12%
	Una vez al año	Recuento	0	2	7	4	5	18
		% del total	0%	1%	3%	2%	2%	9%
	Una vez al mes	Recuento	0	0	4	17	19	40
		% del total	0%	0%	2%	8%	9%	20%
	Una vez por semana	Recuento	0	0	5	35	35	75
		% del total	0%	0%	2%	17%	17%	37%
	Todos los días	Recuento	0	2	4	14	25	45
		% del total	0%	1%	2%	7%	12%	22%
Total		Recuento	0	6	22	82	93	203
		% del total	0%	3%	11%	40%	46%	100%

Nota: Elaboración propia

A continuación, presentamos la tabla 25 del nivel de satisfacción del estudiante, por zona de residencia según agrupación procesada en las encuestas.

Lima Norte considera la satisfacción del estudiante con un nivel alto y muy alto con un (8%) Lima Este considera la satisfacción del estudiante con un nivel alto y muy alto con un (10%), asimismo hay un grupo que considera un nivel regular con un (1%).

Lima Centro considera la satisfacción del estudiante con un nivel alto y muy alto con un (76 %), asimismo nos muestra que algunos consideran como nivel Regular con un (8%) a su consideran como nivel Bajo con un (2%)

Lima Sur considera como nivel alto con un (1%).

Provincia Constitucional del Callao considera un nivel de satisfacción regular (1%)

Tabla 25. *Satisfacción del estudiante por zona de residencia*

Satisfacción del estudiante			Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Zona de residencia	Lima Norte	Recuento	0	1	1	9	9	20
		% del total	0%	0%	0%	4%	4%	10%
	Lima Este	Recuento	0	0	2	13	9	24
		% del total	0%	0%	1%	6%	4%	12%
	Lima Centro	Recuento	0	5	17	58	75	155
		% del total	0%	2%	8%	29%	37%	76%
	Lima Sur	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Prov. Const. Del callao	Recuento	0	0	2	1	0	3
		% del total	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Total	Recuento		0	6	22	82	93	203
		% del total	0%	3%	11%	40%	46%	100%

Nota: Elaboración propia

3.4.2. Resultados de calificación personal.

Para el resultado secundario, para describir la calificación personal se realizó la siguiente interrogación ¿Como alumno, usted cómo percibe y califica su rendimiento académico?

Los resultados nos muestran que un grupo de estudiantes consideran que su calificación es baja con un (13%), y a su vez otro grupo declara que su calificación se encuentra en un nivel medio con un (39%) y un grupo de estudiantes se consideran que su nivel de es alto con un (48%)

Tabla 26. *Resultados secundarios de calificación personal*

Calificación	Código	Frecuencia (f)	Porcentajes%
Nivel Bajo	NB	18	13%
Nivel Medio	NM	117	39%
Nivel Alto	NA	68	48%
		203	100%

Nota: Elaboración propia

Que presentamos los resultados por niveles: Nivel Alto, Nivel medio, y Nivel Bajo. con su respectivo rango de calificación.

En tabla 27, se muestra el resultado secundario de calificación personal por satisfacción del estudiante del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, donde declaran que un grupo de estudiantes se consideran con nivel alto y muy alto con un (33%), a su vez un (2%) consideran regular. y otro (2%) consideran un nivel bajo de satisfacción personal.

También declaran que un grupo que califica como nivel medio, consideran que a parte de su calificación personal también su nivel es alto y muy alto con el (49%) de satisfacción personal y a su vez hay un grupo menor del (8%) que se considera regular su satisfacción.

En el Nivel Bajo declaran que un número reducido uno (1) que se califica en un nivel bajo con el (0%), y a su vez seis (6) de ellos se consideran regular con el (3%) de satisfacción personal y uno (1) muy alto con el (0%). Considerando el nivel académico alto en satisfacción personal.

Tabla 27. *Satisfacción del estudiante por Calificación personal*

Satisfacción del estudiante		Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	Total
Calificación Personal	Recuento	1	4	5	29	39	77
Nivel Alto	% del total	0%	2%	2%	14%	19%	38%
	Recuento	0	1	17	47	53	118
Nivel medio	% del total	0%	0%	8%	23%	26%	58%
	Recuento	0	1	6	0	1	8
Nivel Bajo	% del total	0%	0%	3%	0%	0%	4%
	Recuento	0	6	28	76	93	203
Total,	% del total	0%	3%	14%	37%	46%	100%

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Se recogió, analizo y describió la variable satisfacción del estudiante que predomina en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino, en las dimensiones desarrolladas en este estudio.

4.1.1 Discusión sobre el objetivo general

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, como Muy Alto con un (46%) a su vez otros califican Alto con un (40%), asimismo otro grupo menor califica a la variable como Regular con un (11%) y uno califica Bajo la satisfacción del estudiante con un (3%). Con este resultado se puede afirmar que el Colegio Santo Tomás de Aquino valora mucho la educación de calidad. el cual se ve reflejado en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario, que consideran un nivel alto o muy alto representando el (86%) de satisfacción percibida.

“La satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluar la educación. Sin embargo, en cuanto a la calidad de la educación, es imposible establecer un concepto universal que se aplique a todas las instituciones de educación superior” (Surdez Pérez, Sandoval Caraveo, y Lamoyi Bocanegra, 2018, pp. 9 - 26).

4.1.2 Discusión sobre la Dimensión en Aspectos Académicos

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. Los resultados en la

dimensión Aspectos académicos, cuenta con un nivel de percepción de nivel alto o muy alto que representa el (85%) y un otros perciben como regular con un (13%) y otros como bajo con el (2%) de calidad de Aspectos académicos de satisfacción del estudiante (Ver tabla 16 y Figura 02). Con este resultado se puede afirmar que el personal docente es altamente competitivo, responsable y empático con los estudiantes, que valoran mucho la educación de calidad el cual se ve reflejado en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario. En este aspecto, otras investigaciones señalan que la satisfacción de los estudiantes es particularmente importante como índice para evaluar la calidad de la educación, porque la satisfacción de los estudiantes mejora el rendimiento académico. Garbanzo (2019). Al existir una plana de docente debidamente calificado contribuyendo así a mejorar su calidad de enseñanza. Ministerio de Educación del Perú (2019), Marco de la Ley de Reforma Magistral. Por ello se recomienda que la satisfacción del estudiante requiere mayor lealtad a la institución y compromiso con los estudiantes con la finalidad de obtener compromiso en la labor que se desempeña.

4.1.3 Discusión sobre la Dimensión en Aspectos no Académicos

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. Los resultados de la dimensión Aspectos No académicos observamos un nivel de percepción Muy Alto y Alto con un total de (85%), Regular con un (13%) bajo con un (2%) y con el (0%) considera Muy bajo. (Ver Tabla 16 y Figura 3).

Con este resultado se puede afirmar que el personal administrativo es altamente calificado y responsable con los estudiantes, que los procesos administrativos se realizan en

tiempos adecuados, que las consultas y reclamos son debidamente atendidos y que la relación que tienen con los estudiantes del nivel secundario es efectiva. Según Gento y Vivas (2003, p20) define “a la satisfacción de los alumnos como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas”. Se recomienda que se mantenga los registros de las solicitudes de los estudiantes del nivel secundario con el fin de filtrar y evaluar los casos para ser revisados en Comité.

4.1.4 Discusión sobre la Dimensión Reputación

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. En los resultados de la dimensión Reputación consideran Muy Alto y Alto con un (79%), Regular con un (17%) ocho considera bajo con un (4%) y con el (0%) considera Muy bajo. de la (Ver Tabla 18 y la Figura 04).

Con este resultado se puede afirmar que obtuvieron una mayor percepción en la dimensión de Reputación encontrándose en totalmente de acuerdo. Por lo tanto, están de acuerdo que cuenta con instalaciones y equipamiento adecuados, que el foro por salón permite un buen desarrollo de clase y que los egresados son empleables. Vélez, Schiefelbein y Valenzuela (1993) también informan resultados positivos entre calidad de la infraestructura y aprendizaje, basados en una revisión de unos 70 modelos de funciones de producción llevados a cabo durante 20 años en América Latina.

Se recomienda reforzar el tema del mantenimiento de las instalaciones cumpliendo las políticas de seguridad establecidas por lo cual se requiere evaluar inversiones futuras para brindar un buen servicio.

4.1.5. Discusión sobre la Dimensión en acceso

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. En los resultados de la dimensión Acceso observamos que se consideran Muy Alto y Alto con un (72%), Regular con un (23%) bajo con un (3%) y Muy bajo con el (0%). (Ver Tabla 19 y la Figura 05).

Con este resultado se puede afirmar que todos los estudiantes del Colegio Santo Tomás de Aquino están de acuerdo en que son tratados con respeto e igualdad, tienen libertad de expresión y que el personal administrativo respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes. En el artículo 16° de Constitución peruana establece obligaciones que deben concretarse en el diseño de políticas públicas educativas, en particular, la obligación de que “nadie se vea impedido de recibir educación adecuada por razón de su situación económica o de limitaciones mentales o físicas”. Se recomienda la creación de diferentes plataformas y/o canales para la resolución de problemas, atención al estudiante en menor tiempo para agilizar procesos. Ramón Bultó señala que el sistema educativo no ha comprendido la importancia de los medios a la hora de socializar a los individuos, hecho que no excluye a los propios comunicadores de asumir la parte de responsabilidad que tienen en la educación.

4.1.6. Discusión sobre la Dimensión Programas Académicos

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. En los resultados de la dimensión Programas Académicos consideran Muy Alto y Alto con un (62%), asimismo consideran Regular con un (27%) Bajo con el (9%), a su vez Muy bajo con el (3%). (Ver Tabla 20 y la Figura 06) Con este resultado se muestra que el Colegio Santo Tomás de Aquino, brinda diversidades de programas con diferentes especializaciones. Arturo Mario Rojas Huerta en sus investigaciones: “Retos a la Educación Peruana en el Siglo XXI” señalan que las nuevas tendencias educativas peruana necesita adecuarse a estos cambios para que los futuros ciudadanos den respuestas efectivas a las características y demandas de la sociedad actual. Se recomienda flexibilidad en la malla curricular, y horarios académicos para los alumnos el nivel secundario, el cual llevará a incrementar el interés de los alumnos y la demanda de la sociedad actual.

4.1.7 Discusión sobre la Dimensión en Entendimiento

En el promedio general de la variable satisfacción del estudiante nos muestra que los encuestados perciben y califican que la “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”, presentan los resultados por niveles Muy Alto, Alto, Regular, Bajo y Muy Bajo. En los resultados de la dimensión Entendimiento consideran Muy Alto y Alto con un (63%), asimismo Regular con un (23%), Bajo con el (11%) y Muy bajo con el (2%). (Ver Tabla 21 y la Figura 07) El resultado indica que el Colegio Santo Tomás de Aquino provee un servicio de asesoría al estudiante adecuado. Por otro lado, con respecto al servicio de atención médica refleja que

es óptimo y necesario. Según Manteca Estaban (2010) “La elaboración de un Programa de Acción Tutorial viene dada por la necesidad de contar con un instrumento que facilite la tarea de Orientación y que ponga con relación a las diferentes personas que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje”. “La falta de sobre el instrumentó de intervención como el Plan de Acción tutorial hace que entre alumnos y maestros haya un distanciamiento al momento de poder actuar sobre situaciones que pudiesen impedir que los alumnos puedan tener un desempeño académico optimo o caso contrario caerán en el desinterés académico, como resultado de no poder contar con ayuda de su tutor para solucionar sus conflictos cayendo en un círculo problemático encabezado con problemas de autoestima”. (Valarezo, 2013).

Se recomienda consolidar el servicio de acompañamiento y mejora de su gestión para brindar un mejor servicio al estudiante. Por otro lado, también se recomienda revisar los procedimientos frente accidentes, con la finalidad de prevenir cualquier tipo de accidentes.

4.2. Limitaciones

Este estudio enfrentó limitaciones debido a la restricción en el acceso al instrumento de encuesta, ya que no fue posible encuestar a todos los estudiantes de nivel secundario inicialmente debido a las limitaciones impuestas por la institucione educativa. Sin embargo, se superó esta limitación al obtener nueva información con un grupo de estudiantes adicionales, fortaleciendo así la credibilidad de los resultados de la investigación. Además, se encontraron restricciones en el acceso directo a la información confidencial de la empresa.

4.3. Conclusiones

A continuación, se presenta las principales conclusiones de la investigación:

4.3.1. Conclusión sobre el objetivo general

Concluimos, el presente estudio se logró describir todas las dimensiones. (Aspectos académicos, aspectos no académicos, reputación, acceso, programas académicos, entendimiento), Se evidenció que el modelo utilizado es válido y confiable ya que se utilizó el cálculo del Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado favorable, lo cual concluye que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas, Describiendo el objetivo de “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”.

4.3.2. Conclusión sobre la dimensión en Aspectos Académicos

Se concluye que la dimensión de “aspectos académicos” se logró recoger la información relevante de los 9 ítems con relación a la plana docente se evidencia un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (85%) que equivale a Muy Alto y Alto percibido de “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”

4.3.3. Conclusión sobre la dimensión en Aspectos no Académicos

El nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en “aspectos No Académicos” el personal administrativo tiene un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (85%) que equivale a Muy Alto y Alto. Con una mayor atención personalizada de los administrativos con los estudiantes y a su vez repercute la satisfacción por los “estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”

4.3.4. Conclusión sobre la dimensión en Reputación

Se concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en aspectos de Reputación con respecto a la imagen profesional se evidencia un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (79%) que equivale a Muy Alto y Alto.

4.3.5. Conclusión sobre la dimensión en acceso

El presente estudio y para la población encuestada, la dimensión “Acceso” la igualdad y confidencialidad se evidencia un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (72%) que equivale a Muy Alto y Alto. de satisfacción por los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la Ciudad de Lima, año 2023.

4.3.6. Conclusión sobre la dimensión en Programas Académicos

El nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en aspectos de Programas Académicos concluye que la flexibilidad curricular se evidencia un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (62%) que equivale a Muy Alto y Alto. y un (27%) considera regular el nivel de satisfacción por los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la Ciudad de Lima, año 2023.

4.3.7. Conclusión sobre la dimensión en Entendimiento

El nivel de satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en aspectos de Entendimiento se concluye que el acompañamiento psicológico, asesorías y tutorías se evidencia un impacto significativo con un nivel de aceptación que representa el (63%) que equivale a Muy Alto y Alto. la satisfacción por los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la Ciudad de Lima, año 2023.

4.4. Recomendaciones

La satisfacción de los estudiantes se ha convertido en un tema de gran relevancia a nivel mundial, por lo cual la percepción de los alumnos sobre el servicio que obtienen es importante.

Según a los resultados obtenidos, nos indica que los estudiantes se encuentran conformes en con respecto a los niveles de satisfacción del estudiante. Si se realiza un seguimiento constante se lograría la permanencia de los estudiantes en la institución durante todo el periodo académico y un mejor índice de eficiencia terminal.

Se recomienda implementar talleres y charlas de fidelización tanto a los estudiantes como al personal administrativo ya que aportarían en el desarrollo del servicio que brindan.

Esta investigación puede servir como referencia para futuras investigaciones de satisfacción del estudiante en la educación superior. Para futuras investigaciones de satisfacción del estudiante se recomienda usar el instrumento de Hedperf como bien fundamentada para medir la calidad de servicio percibido además cumple con una estructura adaptable a cualquier nivel o grado académico en las Instituciones Educativas Superiores. La escala de Hedperf se aplicó en diferentes artículos sobre calidad de servicio percibido a nivel mundial.

A la institución que debe mejorar o implementar más en los “aspectos académicos” que existe un 13 % que califica en un nivel medio de satisfacción. asimismo, en “aspectos no académicos” seguir desarrollando las habilidades blandas del personal administrativo con los estudiantes. También se sugiere trabajar más el marketing institucional y recuperar la “reputación” de percepción y satisfacción de los estudiantes. Con respecto al “Acceso” a seguir manteniendo la buena comunicación y respeto con los estudiantes a su vez seguir trabajando a una mejora continua de los “Programas académicos” y seguir mejorando el

acompañamiento de los estudiantes con un mejor entendimiento” de la satisfacción por los estudiantes para futuros ingresantes de la institución educativa Santo Tomás de Aquino en la Ciudad de Lima.

REFERENCIAS

- Arroyo, J. (2019). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la UNSAAC - año 2016*. Tesis doctoral, Universidad Andina del Cusco, Escuela de Posgrado, Cusco.
- Álvarez, J., Chaparro, E.M. y Reyes, D.E. (2021). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Alemán, G. (2018). *Evaluación de los programas de Bienestar Universitario y la satisfacción Académica de los estudiantes de Universidad Nacional de Tumbes, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Tumbes.
- Aguilar, Y., Rodríguez, D. y Estévez, K. (2021). *Satisfacción de aspiraciones profesionales de jóvenes universitarios cubanos*. Artículo. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/111149-468910-1-PB.pdf
- Barro, R.J. (2019). *Education and Economic Growth*. OECD: Better Policies for Better Lives.
- Buitrago O, Espitia A, Mejías A. (2017). *Análisis de factores para la medición de la satisfacción estudiantil en Educación Superior*. Rev. Ed. Ing. [Internet]. 2017 [Fecha de acceso: 10 de setiembre del 2017]; 12(24): 107-112
- Cabos, L., & D'Angelo, M. d. (2019). *Satisfacción del estudiante egresado en el programa de pregrado adulto trabajador de una Universidad del norte del Perú, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Escuela de postgrado, Trujillo.
- Condori, R. (2018). *Responsabilidad social universitaria y formación profesional de estudiantes de Psicología, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13106/Condori_PR.pdf?sequence=1
- Domínguez, J., & Rama, C. (2013). *La Educación a Distancia en el Perú*. Chimbote: Gráfica Real S.A.C. Duran, D. (2017). Educación virtual, el futuro de las academias y universidades en América Latina. Revista

- Eyzaguirre Reinoso, O. (2018). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Revista veritas. Recuperado de <https://doi.org/10.47796/ves.v5i1.211>
- Enjuve, R. (2021). 37% de los jóvenes venezolanos no estudian ni trabajan. Revista Educación. <https://elucabista.com/2021/10/26/enjuve-37-de-los-jovenes-venezolanos-no-estudian-ni-trabajan/>
- Garbanzo, G. (2019). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública*. Revista Educación. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1252>
- Hanushek, E.A. & Wößmann, L. (2019). *Education Quality and Economic Growth*. The World Bank: The International Bank for Reconstruction and Development.
- Hinojo, M., & Fernández, A. (2016). *El aprendizaje semipresencial o virtual: nueva metodología de aprendizaje*. Educación Superior. Redalyc.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R. Fernandez C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2020). *How to measure customer satisfaction*. Inglaterra: Gower Publishing Limited.
- Ibidem, (2019). “Definición de metodología transversal”. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf
- Jiménez, A, Terriquez, B y Robles, F (2019) *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit*. En Revista Fuente Año 3 N°6 Enero - Marzo.
- Llanes Ordóñez, J.; Méndez-Ulrich, J.L. y Montané López, A. (2021). *Motivación y satisfacción académica de los estudiantes de educación: una visión internacional*. Educación XX1, 24(1), 45-68, <http://doi.org/10.5944/educXX1.2649>
- Lent, R. W.; Singley, D.; Sheu, H.; Janet B.; Schmidt, A. & Schmidt, C. L. (2019). *Relation of Social-Cognitive Factors to Academic Satisfaction in Engineering Student*. *Journal of Career Assessment*.
- Levesque, T. & McDougall G. (2018). “Determinantes de la satisfacción del cliente en

- banca minorista*”, International Journal of Bank Marketing.
- López Ruiz, Alba María (2018): “*Educación y Moda*”, Biblioteca virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales y Tesis Doctorales (noviembre 2018). En línea: <https://www.eumed.net/libros/1796/index.html>
- Mancilla, A., Ángeles De Jesús, J., & Orosco, P. (2019). *Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI*. Tesis de licenciatura, Universidad de Ixtlahuaca C.U.I, Escuela Profesional de Psicología, México.
- Mini, C., & Lequernaqué, T. (2020). *Satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en una Universidad Privada, Lima 2019-II*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú, Escuela de Postgrado, Lima.
- Ministerio de Educación de Perú. (2019). *La educación de la calidad de los aprendizajes de los estudiantes*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245#B12
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Escuela de Postgrado, Lima.
- Ocaña, P. (2020). *Factores de satisfacción estudiantil por el servicio académico de la FCA UNAC 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Ordoñez, R., & Ramos, G. (2018). *Gestión educativa universitaria apoyada en tecnologías de información y comunicación para formación semipresencial*. Redalyc.
- Parsons, (2019). “*Fashion in Economics*” Revista de Economía de diseño <https://www.newschool.edu/parsons/>
- Palominos, P. I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A. y Lippi, L. M. (2021). *Calidad de los servicios según los estudiantes de una universidad pública en Chile. Revista Iberoamericana de Educación Superior*. Recuperado de <https://ries.universia.net/article/view/1132/1777>
- Pérez V, Indira. (2018). *Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, UCV*. Revista de Pedagogía. Recuperado
-

- de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65945575008>
- Picón, M. (2020). *¿Es posible la enseñanza virtual?* FORO EDUCACIONAL.
- Raqui, C. (2018). *Desempeño docente y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas – Tarma*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Aplicadas, Tarma.
- Rejes, S. (2021). *Nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la Institución Educativa Privada “Franciscano San Roman” de Juliaca*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias de la Educación, Puno.
- Redacción educación el Espectador. (7 de 2 de 2018). *El Espectador*. Recuperado el 7 de 2 de 2018, de <https://www.elespectador.com/noticias/educacion/felicidad-la-clase-mas-popular-en-una-de-las-mejores-universidades-del-mundo-articulo-736435>
- Rodriguez, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda.
- Sisto, F.; Muniz, M.; Bartholomeu, D.; Vítola Pasetto, S. Francisca de Oliveira, A. & Guimarães Lopes, M. W. (2019) *Estudio para a Constructo de una Escala de Satisfacción Académica para Universitarios*. *Avaluado Psicológica*, 7, 45-55.
- Simon, J., Benedí, C., & Blanché, C. (2018). *Análisis cuantitativo y cualitativo de la semipresencialidad del sistema universitario de Cataluña*. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20.
- Suarez M. H. (2020). *“Los estudiantes como consumidores”*. Recuperado de <http://www.ses.unam.mx/curso2016/pdf/28-oct-Los-estudiantes-omoconsumidores-MHSZ.pdf>.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Tesis de Licenciatura, Universidad de La Sabana, Escuela de posgrado, Mexico.

- Torrecilla J. M. (2020). *“Identificar la Necesidad del Cliente: Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa”*. Revista de Economía Industrial, No. 330, pág. 101-112.
- Valenzuela, A., & Requena, C. (2006). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras*. Tesis de Licenciatura, Universidad Austral de Chile, Escuela de Ingeniería Comercial, Chile.
- Velasco, L. (2014). *La satisfacción del estudiante del Collhi con la calidad educativa del programa en el MUM*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Filosofía y Letras, Mexico.

Anexo

Anexo 1. *Detalle de ítems por dimensiones*

DETALLE DE ÍTEMS x DIMENSIONES	N° DE ÍTEMS
1,2,3,4,5,6,7,8,9	9
10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21	12
22,23,24,25,26,27,28,29,30	9
31,32,33,34,35,36,37	7
38,39	2
40,41	2
	41

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. *Detalle por agrupación de familia y cantidad*

Personas por familia	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Viven 1 a 4 personas	118	58%
Viven 5 a 8 personas	75	37%
Viven entre 9 13 personas	10	5%
Total	203	100%

Nota. Elaboración propia

Anexo 3. *Cantidad de alumnos agrupados por aula*

Grado	Código	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Primero	1	49	24%
Segundo	2	49	24%
Tercero	3	44	22%
Cuarto	4	27	13%
Quinto	5	34	17%
		203	100%

Nota. Elaboración propia

Anexo 4. Cantidad de tipos de familias con las que viven

VIVE	Código	Frecuencia (f)	PORCENTAJE
Papa y mama	1	119	59%
Solo C/papa	2	14	7%
Solo C/ mama	3	40	20%
Papa o mama C/ Padrastrros	4	18	9%
Otros	5	12	6%
		203	100%

Nota. Elaboración propia

Anexo 5. Detalle de estudiante con tipo de cosas con las que cuentan en casa.

Cosas	Código	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Televisor	0	5	3%
	1	186	97%
PC de mesa		191	100%
	0	203	100%
	1	0	0%
Laptop		203	100%
	0	38	19%
	1	165	81%
Cel C/ internet		203	100%
	0	17	8%
	1	186	92%
Internet		203	100%
	0	6	3%
	1	197	97%
Carro		203	100%
	0	118	58%
	1	85	42%
Moto		203	100%
	0	185	91%
	1	18	9%
		203	100%

Nota. Elaboración propia

Título: “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023”

Problema	Objetivos General	Variables	Metodológica	Población
<p>¿Cómo es la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023?</p>	<p>Cuál es la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como se desarrolla los Aspectos Académicos en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. - Como se desarrolla los Aspectos No Académicos en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. - Como se desarrolla la Reputación en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. - Como se desarrolla los Accesos en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. - Como se desarrolla los Programas Académicos en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023. 	<p>Variable: Satisfacción del estudiante.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicativa – Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, transversal.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$ <p>Técnica:</p> <p>Encuestas.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario. HEdPERF</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <p>Estadístico.</p>	<p>Población:</p> <p>La población se compone de 220 estudiantes del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023</p> <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La muestra es seleccionada y por conveniencia tomando como referencia a de 203 estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.

	- Como se desarrolla el Entendimiento en la satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023.			
--	--	--	--	--

Anexo 6. Matriz de consistencia

Anexo 7. Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable - Título: "Satisfacción del estudiante del nivel secundario del Colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023."					
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Variable: Satisfacción de los estudiantes.	(Sánchez, 2018), señala que la satisfacción del estudiante es muy importante, ya que se enfoca en el contexto de la institución pues considera que ésta depende de factores externos, internos y no académicos necesariamente. Se pretende evaluar la calidad de la educación que se brinda, ya que relaciona la calidad de la enseñanza con el proceso educativo.	La satisfacción estudiantil se considera como un tema clave para llegar a medir la calidad de la educación y consideramos así que esta satisfacción es precisa para determinar el nivel de enseñanza en la educación.	Aspectos académicos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Metodología de enseñanza. ✓ Retroalimentación de profesores. ✓ Acción tutorial. ✓ Desarrollo de investigación. ✓ Exigencia de docente. ✓ Evaluaciones. ✓ Conocimiento y dominio del tema del docente. ✓ Incorporación de nuevas tecnologías. 	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Aspectos no académicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de respeto y tolerancia. ✓ Respeto de opiniones políticas y religiosas. ✓ Trato de atención por parte de directivos. ✓ Trato de atención por parte de docentes ✓ Trato de atención por parte del personal administrativo. 	
			Reputación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proyecto social. ✓ Conferencia de congreso, ferias. ✓ Actividades deportivas. ✓ Actividades culturales. ✓ Convenios con centros trabajo. ✓ Reconocimiento estudiantil. 	

			Acceso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad ✓ Convivencia ✓ Enfatizar ✓ Importancia d proveer 	
			Programas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amplio rango de programas ✓ Plan de estudios flexibles 	
			Entendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acompañamiento y asesoría ✓ Servicio médico adecuado. 	

Anexo 8. Encuestas

Por favor marque su nivel de acuerdo o desacuerdo a todas las expresiones.				
1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo

Aspectos Académicos						
1	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino se encuentran bien preparados para absolver mis dudas sobre los syllabus de los cursos.	1	2	3	4	5
2	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino me ayudan de manera cuidadosa y educada.	1	2	3	4	5
3	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino, nunca se niegan a darme soporte y ayuda.	1	2	3	4	5
4	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino, cuando tengo algún problema, los profesores siempre se encuentran interesados en resolverlo.	1	2	3	4	5
5	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino, tienen una actitud positiva hacia los estudiantes.	1	2	3	4	5
6	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino, tienen una buena comunicación en clase.	1	2	3	4	5
7	El personal docente de del colegio Santo Tomás de Aquino, proveen de retroalimentación sobre el progreso de los estudiantes.	1	2	3	4	5
8	En el centro de estudios del colegio Santo Tomás de Aquino, tienen el tiempo disponible para realizar consultas y/o preguntas a los profesores, es suficiente y adecuado.	1	2	3	4	5
9	En el del colegio Santo Tomás de Aquino los profesores son altamente calificados y cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional).	1	2	3	4	5
Aspectos No Académicos						
10	En el colegio Santo Tomás de Aquino, cuando se me presenta un problema, el personal administrativo se muestra interesado en resolverlo.	1	2	3	4	5
11	El personal docente del colegio Santo Tomás de Aquino y administrativo brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
12	En el colegio Santo Tomás de Aquino, las preguntas y los reclamos son atendidos rápida y efectivamente.	1	2	3	4	5
13	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino, nunca se niega a ayudarme con mis solicitudes.	1	2	3	4	5
14	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino, mantiene los registros que pueden ser solicitados.	1	2	3	4	5
15	Cuando el personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino promete en realizar algo en un plazo definido, siempre cumplen.	1	2	3	4	5

16	En el colegio Santo Tomás de Aquino el horario de atención del personal administrativo es adecuado.	1	2	3	4	5
17	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino, tiene una actitud positiva hacia su trabajo y los estudiantes.	1	2	3	4	5
18	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino se comunica de manera adecuado con los alumnos.	1	2	3	4	5
19	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	1	2	3	4	5
20	Me siento seguro en mi relación con la institución del colegio Santo Tomás de Aquino.	1	2	3	4	5
21	El colegio Santo Tomás de Aquino brinda servicios dentro de los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
Reputación						
22	El colegio Santo Tomás de Aquino tiene una imagen profesional.	1	2	3	4	5
23	Las instalaciones de alojamiento de los estudiantes y el inmobiliario son adecuados y necesarios.	1	2	3	4	5
24	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias.	1	2	3	4	5
25	El colegio Santo Tomás de Aquino desarrolla programas de excelente calidad.	1	2	3	4	5
26	Las instalaciones de recreación son adecuados y necesarios.	1	2	3	4	5
27	En el colegio Santo Tomás de Aquino la cantidad de estudiantes por salón permite una atención personalizada.	1	2	3	4	5
28	La ubicación del colegio Santo Tomás de Aquino es ideal y la distribución de los ambientes es excelente.	1	2	3	4	5
29	El colegio Santo Tomás de Aquino desarrolla y ejecuta programas de pregrado altamente calificados.	1	2	3	4	5
30	Los egresados del colegio Santo Tomás de Aquino son altamente preparados para una educación continua.	1	2	3	4	5
Acceso						
31	En el colegio Santo Tomás de Aquino los estudiantes son tratados con respeto e igualdad.	1	2	3	4	5
32	En el colegio Santo Tomás de Aquino los estudiantes tienen libertad de expresión.	1	2	3	4	5
33	El personal administrativo del colegio Santo Tomás de Aquino respeta la confidencialidad de la información entregada por los estudiantes.	1	2	3	4	5
34	En el colegio Santo Tomás de Aquino es fácil comunicarse por teléfono con el personal administrativo.	1	2	3	4	5
35	En el colegio Santo Tomás de Aquino fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles.	1	2	3	4	5
36	En el colegio Santo Tomás de Aquino valora las sugerencias y recomendaciones de los estudiantes con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.	1	2	3	4	5

37	En el colegio Santo Tomás de Aquino cuenta con políticas y procedimientos simples relacionados a los servicios que provee.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Programas Académicos						
38	En el colegio Santo Tomás de Aquino brinda una diversidad de programas con diferentes materias.	1	2	3	4	5
39	En el colegio Santo Tomás de Aquino brinda programas con plan de estudios flexibles.	1	2	3	4	5
Entendimiento						
40	El colegio Santo Tomás de Aquino provee de un excelente servicio de acompañamiento y asesoría al estudiante.	1	2	3	4	5
41	Los servicios de atención médica y primeros auxilios del colegio Santo Tomás de Aquino son adecuados y necesarios.	1	2	3	4	5

Anexo 9. Matriz para evaluación de expertos de satisfacción de los estudiantes

Dimension	SERVPERF	Weighted SERVPERF	SERVQUAL	Weighted SERVQUAL	Dimension	HEdPERF
Tangibles	0.782	0.934	0.758	0.886	Non-academic aspects	0.918
Reliability	0.819	0.958	0.807	0.843	Academic aspects	0.858
Responsiveness	0.719	0.924	0.718	0.792	Reputation	0.829
Assurance	0.764	0.954	0.771	0.811	Access	0.882
Empathy	0.804	0.947	0.827	0.902	Programme issues	0.800

Nota. Elaboración propia

Anexo 10. Descripción de las mediciones usadas en el estudio

Appendix. Description of the measures used in the study

HEdPERF (Firdaus, 2006a) – scaling from 1 (strongly disagree) to 7 (strongly agree) on a seven-point scale:

- (1) Academic staff have the knowledge to answer my questions relating to the course content.
- (2) Academic staff deal with me in a caring and courteous manner.
- (3) Academic staff are never too busy to respond to my request for assistance.
- (4) When I have a problem, academic staff show a sincere interest in solving it.
- (5) Academic staff show positive attitude towards students.
- (6) Academic staff communicate well in the classroom.
- (7) Academic staff provide feedback about my progress.
- (8) Academic staff allocate sufficient and convenient time for consultation.
- (9) The institution has a professional appearance/image.
- (10) The hostel facilities and equipment are adequate and necessary.
- (11) Academic facilities are adequate and necessary.
- (12) The institution runs excellent quality programmes.
- (13) Recreational facilities are adequate and necessary.
- (14) Class sizes are kept to minimum to allow personal attention.
- (15) The institution offers a wide range of programmes with various specialisations.
- (16) The institution offers programmes with flexible syllabus and structure.
- (17) The institution has an ideal location with excellent campus layout and appearance.
- (18) The institution offers highly reputable programmes.
- (19) Academic staff are highly educated and experience in their respective field.
- (20) The institution's graduates are easily employable.
- (21) When I have a problem, administrative staff show a sincere interest in solving it.
- (22) Administrative staff provide caring and individual attention.
- (23) Inquiries/complaints are dealt with efficiently and promptly.
- (24) Administrative staff are never too busy to respond to a request for assistance.
- (25) Administration offices keep accurate and retrievable records.
- (26) When the staff promise to do something by a certain time, they do so.
- (27) The opening hours of administrative offices are personally convenient for me.
- (28) Administrative staff show positive work attitude towards students.
- (29) Administrative staff communicate well with students.
- (30) Administrative staff have good knowledge of the systems/procedures.

- (31) I feel secure and confident in my dealings with this institution.
- (32) The institution provides services within reasonable/expected time frame.
- (33) Students are treated equally and with respect by the staff.
- (34) Students are given fair amount of freedom.
- (35) The staff respect my confidentiality when I disclosed information to them.
- (36) The staff ensure that they are easily contacted by telephone.
- (37) The institution operates an excellent counseling services
- (38) Health services are adequate and necessary.
- (39) The institution encourages and promotes the setting up of student's union.
- (40) The institution values feedback from students to improve service performance.
- (41) The institution has a standardized and simple service delivery procedures.

Anexo 11. *Certificado de traducción*

Apéndice M: Traducción Certificada



Anexo 12. Traducción de certificados



ANGELA PAMELA MARIÑO ZEGARRA
CTP N° 0427
Traductora Certificada

TRADUCCIÓN CERTIFICADA N° 0364059 - 2019

Tabla V. Elementos en la escala HEiPERF original

Dimensión	Elementos	Contenido	SERVPERF
Aspectos académicos	1	El personal docente está capacitado para responder mis preguntas sobre el programa del curso	
	2	El personal docente me apoya de una manera cuidadosa y educada	X
	3	El personal docente nunca se encuentra tan ocupado para rechazar mis solicitudes de asistencia	X
	4	El personal docente se encuentra realmente interesado en solucionar un problema cuando este se presenta	X
	5	El personal docente tiene una actitud positiva hacia los alumnos	
	6	El personal docente se comunica de manera adecuada en el salón de clases	
	7	El personal docente proporciona retroalimentación sobre mi progreso	
	8	El tiempo disponible en la consultoría del personal docente es suficiente y conveniente	
	9	El personal docente está altamente capacitado y experimentado en su respectivo campo de conocimiento	
Aspectos no académicos	10	El personal administrativo de la institución se encuentra realmente interesado en solucionar un problema cuando este se presenta	X
	11	El personal administrativo de la institución proporciona atención individualizada	X
	12	Las preguntas y reclamos son solucionados con rapidez y efectividad	
	13	El personal administrativo de la institución nunca se encuentra tan ocupado para rechazar mis solicitudes de asistencia	X
	14	El personal administrativo de la institución mantiene registros exactos a los que puede hacer referencia	X
	15	Cuando el personal administrativo promete realizar algo en un tiempo determinado, lo realiza	X
	16	Las horas de trabajo de los servicios administrativos son convenientes	X
	17	El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia los alumnos	
	18	El personal administrativo se comunica de manera adecuada con los estudiantes	
Reputación	19	El personal administrativo tiene conocimientos sobre sus sistemas y/o procedimientos	
	20	Me siento seguro en mis relaciones con esta institución	X
	21	La institución proporciona servicios dentro de los plazos previstos	X
	22	La institución tiene una apariencia y/o imagen profesional	
	23	Los equipos e instalaciones del alojamiento de los estudiantes proporcionados por la institución son adecuados y necesarios	
	24	Las instalaciones académicas son adecuadas y necesarias	X
	25	La institución realiza programas de excelente calidad	
	26	Las instalaciones recreacionales son adecuadas y necesarias	
	27	Los tamaños de los grupos permiten asistencia personalizada en los salones de clases	
	28	La ubicación de la institución es ideal, el plano y la apariencia de los campus son excelentes	
	29	La institución proporciona programas altamente calificados	
	30	Los estudiantes graduados de la institución son contratados con facilidad	

Angela Pamela Mariño Zegarra
CTP N° 0427

Tel. 993343017
www.smartengfishperu.edu.pe

Anexo 13. Traducción de certificados

ANGELA PAMELA MARIÑO ZEGARRA
CTP N° 0427
Traductora Certificada

TRADUCCIÓN CERTIFICADA N° 0364059 - 2019

Acceso	31	Los estudiantes tienen un trato equitativo y respetuoso de parte de la institución	
	32	Los estudiantes son libres para expresar sus opiniones	
	33	El personal administrativo respeta la confidencialidad de la información que yo les revelé	X
	34	Es fácil contactar al personal administrativo por teléfono	
	35	La institución fomenta y promueve la creación de organizaciones estudiantiles	
	36	La institución aprecia la retroalimentación de parte de los alumnos con el fin de mejorar la prestación de servicios	
	37	La institución tiene un procedimiento estandarizado y simple al proporcionar servicios	
Elementos del programa	38	La institución proporciona una gran variedad de programas con diversas especialidades	
	39	La institución proporciona programas con estructuras y planes de estudios flexibles	
Entendimiento	40	La institución proporciona un excelente servicio de asesoramiento	
	41	Los servicios de salud proporcionados por la institución son adecuados y necesarios	



Angela Pamela Mariño Zegarra
C.T.P. N° 0427

Tel. 993343017
www.smartenglishperu.edu.pe

Anexo 14. *Carta de presentación para la realización del presente trabajo de tesis en el colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima.*

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El asesor **Mg. María Isabel Flores Bazán**, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- **Pompa Chilon, Luis Eduardo.**

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: “Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario del colegio Santo Tomás de Aquino en la ciudad de Lima, año 2023” para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Mg. María Isabel Flores Bazán


Asesor

Anexo 15. ACTA DE SUSTENTACIÓN

Anexo 16. AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Anexo 17. Carta de autorización de uso de información de empresa para obtención de grado de bachiller y título profesional

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo García Manrique Giovanni Mildred.....
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI 25563531, en mi calidad de Representante Legal del Colegio Santo Tomás de Aquino.
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de Dirección de la empresa/institución Colegio Santo Tomás de Aquino.
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20134194341, ubicada en la calle la Rinconada de Santo Domingo N° 209, Departamento. LIMA. Provincia. LIMA.....

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor... Luis Eduardo Pompa Chilon, identificado con DNI N° 26733636, egresado/bachiller de la
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

carrera de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:
(Nombre de la carrera profesional)

Misión, Visión y Valores – Organigrama – Estadísticas de alumnos matriculados 2023 – Encuesta de satisfacción del estudiante académico y administrativo.

Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional (X).

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- (X) Ficha RUC
- (X) Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- (X) Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.


- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- (X) Mencionar el nombre de la empresa



Firma y sello del Representante Legal**
DNI: 25563531

**Este documento debe ser firmado por n representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado
DNI: 26733636

Anexo 18. Cuadro de aulas



Colegio
“Santo Tomás de Aquino”
Padres Dominicanos
 “Excelencia Académica y Formación Cristiana para la Vida”



CUADRO DE AULAS 2023

Nº	AULA	Nº DE VARONES	Nº DE DAMAS	Nº ALUMNOS	TUTORES
1	1AP	10	9	19	CALSIN RAMIREZ, Milagros Angélica
2	1BP	11	8	19	GARCÍA MONCADA, Carmen Rosa
3	2AP	10	8	18	NAVARRO QUIRILLOCLO, Maria Isabel
4	2BP	10	8	18	VILLANUEVA CHAVEZ, Mary Carmen
5	3AP	7	10	17	SIMON LOYA, Vilma Guadalupe
6	3BP	6	8	14	NOVOA URCIA, Maria Alejandra
7	4AP	14	8	22	GONZALES ORTEGA, Patricia Zoraida
8	4BP	15	9	24	CASTRO PEREZ, Cesibel Carol
9	5AP	8	13	21	CAJAHUANCA JULCA, Leslie Gianella
10	5BP	8	14	22	VASQUEZ VILCHEZ, Katherine Diana
11	6AP	9	8	17	MENDOZA CCORIMANYA, Indhira Lizbet
12	6BP	9	8	17	VIACAVA VILLAR, Amelia
TOTAL PRIMARIA		117	111	228	
1	1AS	18	9	27	RAMIREZ MIYASATO, Elena Masae
2	1BS	19	8	27	CUEVA GARAY, Nila
3	2AS	16	9	25	VEINTIMILLA SILVA, Victor Andrés
4	2BS	16	10	26	CCORAHUA TORRES, Karen Susan
5	3AS	13	10	23	MASSONI ARIAS, Christian Alejandro
6	3BS	14	10	24	PANTOJA MALVACEDA, Rocío Karina
7	4AS	7	8	15	VILLANUEVA ALBINAGORTA, Erick Petters
8	4BS	6	10	16	SIMPE CABALLERO, Katherine
9	5AS	11	8	19	SUYON ORUNA, Pablo
10	5BS	11	7	18	ZUÑIGA RODRIGUEZ, Rosalía
TOTAL SECUNDARIA		131	89	220	
TOTAL COLEGIO		248	200	448	



