ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Grández Torres, Nathalya (ORCID: 0000-0002-9692-6064)

ASESOR:

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A papá Dios, a mis abuelos Rafael y Obdulia; a mi madre Jobita Torres, a mi hermano Edgar Eli y a una persona especial que fue pieza clave para empezar este reto profesional; por brindarme sus confianzas, tolerancia, paciencia; y ser los principales motivos en esta etapa de superación en lo personal y profesional.

Nathalya

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de los docentes, por el tiempo dedicado con las enseñanzas, y paciencia que tuvieron,

Agradezco a Vicariato Apostólico de Yurimaguas dirigido por el Herm. Jesús López, por brindarme facilidades de la información documentaria para el desarrollo de mi tesis, a mis compañeros de trabajo (Llersi, Lloysi, Víctor y Winston) y amigos que confiaron en mí. Gracias Totales y mi aprecio a cada uno de ellos.

Nathalya

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Grández Torres Nathalya,** para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de DATEM del Marañón, 2019"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

—

Dra. Rosa Mabel Contreras Julian	**-Presidente**	
Dr. Keller Sánchez Dávila	**- Secretario/a**	
Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan	**-Vocal**	

Tarapoto 14 de enero 2020

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nathalya Grández Torres, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019,* en 78 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 14 de enero de 2020

.....

Nathalya Grández Torres

DNI Nº 76752766

Índice

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Página del jurado iv
Declaratoria de autenticidad v
Índice vi
Índice de tablas vii
Índice de figuras vii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MÉTODO 17
2.1. Tipo y diseño de investigación 17
2.2. Variables y su operacionalización 18
2.3. Población, muestra y muestreo 20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 21
2.5. Procedimiento 23
2.6. Métodos de análisis de datos 24
2.7. Aspectos éticos 24
III. RESULTADOS 25
IV. DISCUSIÓN 31
V. CONCLUSIONES 35
VI. RECOMENDACIONES 36
REFERENCIAS 37
ANEXOS 41
Matriz de consistencia 42
Instrumentos de recolección de datos 43
Validación de instrumentos 48
Constancia de autorización donde ejecutó la investigación 54
Base de datos estadísticos 55
Autorización de publicación de tesis al repositorio 65
Informe de originalidad 66
Acta de aprobación de originalidad 67
Autorización final del trabajo de investigación 68

Índice de tablas

Tabla 1. Estado del servicio educativo 25
Tabla 2. Resultado de las dimensiones del servicio educativo 26
Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios 27
Tabla 4. Resultado de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios 28
Tabla 5. Relación entre el servicio educativo y satisfacción en usuarios 29

Índice de figuras

Figura 1. Estado del servicio educativo 25
Figura 2. Resultado de las dimensiones del servicio educativo 26
Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios 27
Figura 4. Resultado de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios 28

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, establecer la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios. En el aspecto metodológico el tipo de estudio fue básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 122 alumnos, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el servicio educativo fue malo en un 53%, mismo que fue percibida por 65 de los 122 estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Detem del Marañon; donde estuvieron totalmente en desacuerdo con la calidad estructural del centro educativo, además ello suma a la competencia de cada profesor (docente). Por otra parte, la satisfacción de los usuarios determinó un nivel bajo de 62%, la cual fue perciba por 76 de los 122 estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón. Asimismo, este resultado fue producido a que casi nunca los docentes según su metodología, no consideran dentro de su estrategia de enseñanza el uso de materiales educativos tales como: guías, papelotes y libros. Concluye que el servicio educativo se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario, este resultado se comprobó con la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde la sig. (Bilateral) Asintótica; fue menor al margen de error 0,000 < 0.05. Por otra parte, el grado de correlación que determinaron las variables fueron positiva moderada de 0,661; permitiendo de este modo la aceptación de la hipótesis de estudio. Esto hecho refleja que a mayor servicio educativo se brinde a los estudiantes, mayor será la satisfacción de cada uno del ámbito rural de Datem del Marañón.

Palabras claves: Servicio educativo, satisfacción, competencias

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between the secondary education service with student residence and user satisfaction. In the methodological aspect the type of study was basic, correlational level, quantitative approach, the sample was made up of 122 students, the data collection instrument were questionnaires. The results showed that the educational service was bad in 53%, which was perceived by 65 of the 122 secondary school students in rural areas in the Marañon Detem; where they totally disagreed with the structural quality of the educational center, in addition it adds to the competence of each teacher (teacher). On the other hand, user satisfaction determined a low level of 62%, which was perceived by 76 of the 122 secondary school students in rural areas in the Datem del Marañón. Also, this result was produced because teachers almost never according to their methodology, do not consider within their teaching strategy the use of educational materials such as: guides, papers and books. It concludes that the educational service was significantly related to user satisfaction, this result was verified with the application of the non-parametric Spearman Rho test, where the sig. (Bilateral) Asymptotic; It was less than the margin of error 0.000 <0.05. On the other hand, the degree of correlation determined by the variables was moderately positive of 0.661; thus allowing the acceptance of the study hypothesis. This reflects that the greater the educational service provided to students, the greater the satisfaction of each one of the rural areas of Datem del Marañón.

Keywords: Educational service, satisfaction, skills

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la realidad problemática, se parte diciendo que la educación es considerada como uno de los cimientos y ejes de desarrollo de la sociedad humana, de tal manera que siempre fue abordada como un tema de análisis y discusión en los diferentes foros políticos, sesiones de interés y cumbres internacionales, como son el caso de diversas organizaciones que han mostrado interés en su mejora tales como la ONU, UNESCO, Banco Mundial y BID; quienes han dado diversas pautas con el fin de minimizar los indicadores de analfabetismo, a través de un incremento en la tasa de escolaridad en los países que son considerados como tercermundistas, asimismo siendo parte de su función, emitieron declaraciones, propuestas y retos para los diferentes niveles de educación, siendo estos básica, media y superior. Sin embargo, (2016) manifiesta que en la capital de México existe un alto índice de pobreza de los habitantes hablantes en lengua indígena, porque por cada grupo de 10 de ellos siete son considerados como pobres, además aún sigue habiendo una enorme brecha en el nivel educativo, y según estudios realizados como por ejemplo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), que fue publicado por el Día Internacional del Derecho de los Pueblos Indígenas, arrojó una cifra preocupante y que debe ser materia de un análisis profundo, porque se consideró que hasta fines del 2015 en México existía un total de siete millones 382 mil 785 personas que eran hablantes de lengua indígena, y que por un grupo de cien integrantes sólo trece podían expresarse en su lengua materna, encontrándose estos con una amplia desventaja no sólo en el ámbito educativo, sino también en otros ámbitos en donde sus oportunidades de desarrollo van a ser nulas (p.1) De acuerdo con la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas (2013) y el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre pueblos indígenas y tribales (1989), estos pueblos se encuentran en todo su derecho acceder a una educación que puede ser individual o colectiva (p.4).

Uno de los grandes problemas que hoy en día atraviesa nuestro país es que se transgrede el derecho al acceso a una educación intercultural bilingüe de más de un millón de niños, niñas y adolescentes indígenas, debido a la inadecuada contratación de educadores, a la falta formación y adestramiento de maestros especializados, y a la ineficaz gestión de

muchas de las entidades vinculadas. Por otro lado, los miembros de los pueblos indígenas u originarios poseen el derecho de aprender según sus propias competencias culturales y lingüísticas; en tal sentido nadie puede atentar con esos derechos que pertenecen a los estudiantes indígenas, por lo que los conocimientos deberán de ser impartidos en su propia lengua , sea esta materna o de herencia, ya que su lengua originaria es considerada como un vehículo que le permite acceder a su herencia cultural y le ayudará a afirmar su identidad. Asimismo, tienen derecho a acceder a otros escenarios socioculturales, lingüísticos, y de aprendizaje, como por ejemplo están en todo su derecho en aprender el idioma castellano o cualquier otro idioma extranjero, todo ello les será de gran ayuda para poder entablar buenas relaciones con los demás miembros de la sociedad y también les conllevará a acceder a nuevas oportunidades, ya que en eso consiste el derecho a la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) (Ministerio de Educación , 2018, p. 3); Además, menciona, que la Defensoría del Pueble, en el Informe Defensorial N° 152: Aportes para una Política Nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú (2011), donde señala, " El convenio N° 169 protege a los sujetos colectivos de derecho denominados pueblos indígenas. En tal sentido, sus miembros tienen en que esos individuos constituyen pueblos, este derecho adquiere una connotación de derecho colectivo. Por tanto, estamos ante un colectivo como sujeto de derecho" (Ministerio de Educación, 2018, p.10).

Razón por la cual se ha visto en la necesidad de realizar el siguiente estudio, pero antes se hará un recorrido histórico: es decir, en el departamento de Loreto, en las provincias de Alto Amazonas y Datem del Marañón, desde los años 70, se viene realizando la experiencia de instituciones educativas con residencia estudiantil, donde se desarrolla la programación curricular en el colegio y un programa de reforzamiento y nivelación en la residencia. En este sentido la residencia se convierte en un hogar temporal donde los estudiantes cuentan con alojamiento, alimentación y participan en el programa pedagógico con enfoque integral. Por otro lado, en su contexto geográfico, se encuentra el Vicariato Apostólico de Yurimaguas, que comprende dos provincias de la región Loreto, en la llanura amazónica: Alto Amazonas con 18483 km cuadrados y Datem del Marañón con 42592 km cuadrados. Asimismo, en la provincia de Datem del Marañón se encuentran

tres Instituciones Educativas de Secundaria con Residencia Estudiantil: pero el estudio irá enfocado especialmente a la residencia estudiantil de Achuar que queda ubicada en Wijint específicamente en el distrito de Andoas, en otras palabras, es territorio de la etnia Achuar. Desde San Lorenzo todo el viaje es por río. El viaje puede durar entre dos a nueve días, dependiendo del motor que se utilice para desplazarse; eso implica también mayor o menor gasto económico, según se elija uno u otro medio.

Esto es (contexto educativo) debido a que, en esta zona, sólo existen unas pocas ciudades o comunidades a las cuales se pueda acceder con facilidad: Yurimaguas, San Lorenzo, Lagunas y Balsapuerto. Para visitar el resto de comunidades se necesita tiempo y presupuesto, y eso es lo que parece que falta. Comunidades sin ninguna comunicación, con dificultad para llegar a ellas, con un gasto grande, sobre todo por el combustible, o si se quiere ahorrar en combustible, entonces muchos días de viaje. No hay restaurantes donde comer, ni hoteles donde dormir. Prácticamente, se debe salir con todo lo necesario para la comida y para el descanso, en los días que se realiza el viaje. Al ser difícil llegar a las comunidades y, además, costoso, en general, se evita monitorear las instituciones educativas, yendo sólo, a aquellas que tienen una mejor ubicación para desplazarse. Este hecho de casi una nula monitorización sobre la educación, todo ello, desemboca en una mala calidad estructural y no solo eso, sino que se comiencen muy tarde las clases, que se pierdan muchos días de clase a lo largo del año, que los profesores se ausenten sin ninguna consecuencia, y que al final, los más perjudicados sean los estudiantes, pues no consiguen un desarrollo adecuado de sus capacidades, lo que les relega a estudiantes de segunda o de tercera o de cuarta categoría. Para el aprendizaje se tiene el reto de que los estudiantes del nivel primario ingresan a secundaria con unas competencias de tercero o cuarto de primaria; hay otro número importante que entiende poco el castellano y que lo escribe con mucha dificultad. Así mismo, hay un nivel mínimo de comprensión lectora y de resolución de problemas, debido al poco trabajo que se ha realizado en cuanto al tema lógico y de razonamiento. Otro aspecto importante para el aprendizaje, es que la curiosidad propia de los estudiantes de la selva, hace que no sea fácil conseguir la concentración y la atención a lo que se está realizando, pues hace falta muy poco, para que se distraigan con otros elementos de su alrededor.

No existe una metodología de aprendizaje propia para esta realidad de la selva y adecuada a la idiosincrasia de los jóvenes moradores, lo que explica que las clases sean aburridas, pues entienden poco de lo que se les explica, y, además, se hablan muchas cosas que ellos no tienen a la mano o no conocen. El aislamiento en que viven, hace que cosas normales para un joven de Lima, sean completamente extrañas para un joven de la comunidad. Y que los intereses de un joven de Lima, sean completamente diferentes a los intereses de un joven de comunidades ribereñas o indígenas. En otras palabras, no cuentan con los recursos metodológicos suficientes que les permita cooperar, colaborar y utilizar dinámicos de grupo y junto a todo ello tampoco cuentan con un sistema de evaluación integral. Una infraestructura de la zona, inadecuada para el ejercicio pedagógico, no ayuda a que los estudiantes se sientan en un ambiente cómodo de estudio y aprendizaje. El calor por días es agobiante, y cuando llueve, o no se escucha, o el agua entra dentro de las aulas, con lo cual son elementos que distorsionan el aprendizaje. Así mismo, la parte pedagógica se enmarca en el momento de la clase, no atendiendo otros momentos, como los recreos, el deporte, las actividades extracurriculares. No se toma en cuenta, que todo momento, puede ser un momento pedagógico. En cuanto al soporte, tanto los colegios como las residencias tienen muy poca ayuda organizada.

Hay una infraestructura inadecuada e insuficiente; no existen espacios adecuados para el desarrollo de los estudiantes de la residencia, teniendo en cuenta, que siempre se busca el ambiente hogareño, para que ellos se sientan acogidos y queridos. La alimentación es justa, pero muy monótona y no siempre con los nutrientes adecuados, porque no hay posibilidad de hacerlo. Qali Warma ayuda, pero sus productos no son de la zona, lo que lleva a cocinar comidas que no son propias del lugar donde se vive. Tampoco hay espacios adecuados de estudio, debidos a la falta de luz y de muebles para esta actividad. En varias residencias es con luz de vela o de mechero que se realiza el estudio. Con todas estas dificultades, se sigue desarrollando esta experiencia desde hace muchos años en el Vicariato de Yurimaguas, tratando de que lo que falta en infraestructura o comodidad, sean suplidas por la acogida y el cariño, con el objetivo de que los estudiantes puedan seguir sus estudios secundarios y desarrollando sus capacidades de forma satisfactoria. Es una forma de posibilitar la educación a los estudiantes, pero se sigue teniendo déficit en

cuanto a profesores titulados, ya que, por la poca cantidad de profesores con título en las áreas de secundaria, y la lejanía en que se encuentran las residencias, hace que los profesores contratados o que quieran trabajar en esa zona, sean aquellos que no tienen estudios pedagógicos o que no cuentan con una buena base de profesores. Este es otro elemento débil que se presenta en las residencias: un buen profesor que sepa enseñar. De seguir así, el servicio educativo en dicha residencia estudiantil se ira cada vez más debilitándose hasta tal punto que pueda dejar de existir. Por todas las deficiencias antes mencionadas se puede percibir que los alumnos de dicha residencia no están recibiendo un servicio educativo de calidad lo cual indica que están insatisfechos. Es por ello que se busca medir si el servicio educativo se relaciona con la satisfacción del estudiante del ámbito rural de Datem del Marañón.

Para reforzar la realidad problemática es fundamental afianzar el tema con estudios que guarden relación con las variables en estudio, tanto a nivel internacional se encontró a: Inés, C. (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Indigenous student´s persistence in Latin American higher education institutions* (Tesis de doctorado). Universitat Autónoma de Barcelona, España. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo y fue considerado como un estudio de caso, la muestra de estudio se encontró constituida por 6 universidades desglosándose en 3 universidades pertenecientes al Perú y 3 universidades pertenecientes a México, para el recojo de data se optó por la empleabilidad de técnicas de la encuesta y además de entrevistas, siendo de ellas sus instrumentos lo que respecta al cuestionario y además la guía de entrevista, finalmente la investigadora llegó a concluir este estudio en: que se logró determinar y analizar los diferentes puntos de vista y modelos de las teorías que han sido desarrollados para comprender e identificar los factores de permanencia de los estudiantes indígenas en las Universidades de la Latinoamérica.

Rosa, A. (2017) En su trabajo de investigación titulado: *Cultura de las familias frente al consumo de micronutrientes para prevenir la anemia Ferropénica en niños menores de 3 años, Microred Encañada Cajamarca, 2017* (Tesis Maestría). Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. La investigación fue del tipo descriptivo, con método comparativo, como muestra de estudio se determinó que fueron 40 estudiantes pertenecientes a 4 centros

de estudios, la técnica que permitió el recojo de información fueron las encuestas con su correspondiente instrumento el cuestionario, finalmente la investigación concluyó: que los grandes aportes que fueron brindados a la calidad educativa en el ámbito rural son producto de las necesidades y los intereses que forman parte de las comunidades, estos últimos son el engranaje primordial para los desarrollos económicos de un país, su constitución política, desarrollo social y cultural, de igual manera serán importantes para que prime la paz en todos los escenarios posibles.

Blanco, E. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Indigenous Students in México: Seven Hypothesis about the Learning Gap at the Primary Level*. *Dialnet.* (Artículo científico). Universidad Autónoma de Madrid, México, este estudio presentó un enfoque cuantitativo siendo del tipo correlacional, la muestra de estudio lo constituyeron 50,602 estudiantes y un total de 3,964 escuelas, la recolección de datos se lo hizo mediante la técnica del análisis documental, en donde fueron analizados los resultados que obtuvieron con la aplicabilidad de la prueba EXCALE, finalmente se pudo concluir en lo siguiente: se evidenció que es inexistente los efectos de interactuar la modalidad escolar con la condición étnica del estudiante. Asimismo, la marginación social y económica que presentan los indígenas se ve fortalecida frente al rol que representan los recursos escolares, y la poca consideración del modelo educativo.

Álvarez, B, Chaparro, S, & Reyes, P. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca* (Artículo científico). Universidad Autónoma Del Estado De México, México. Este estudio perteneció al nivel descriptivo, siendo diseñado como no experimental con corte transversal, 72,145 estudiantes se consideraron como población de estudio y 383 estudiantes fueron considerados como muestra de estudio, la encuesta fue empleada en cuanto a las técnicas de recolecciones de datos y el cuestionario como su instrumento, este trabajo de investigación finalmente concluyó: Se mostraron indicadores de alta satisfacción en las variables habilidades para la enseñanza de los Docentes y también el nivel de autorrealización de estudiantes, sin embargo, se presentaron indicadores de baja satisfacción en variables como infraestructura y servicios administrativos. Finalmente se

probó que, si existe diferencias significativas entre Universidades pertenecientes al sector público y Universidades pertenecientes al sector privado, ello fue posible mediante la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado.

Salas, B. & Lucín, A. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"* (Tesis Maestría). Universidad Católica de Guayaquil, Ecuador. Este estudio fue parte del nivel exploratorio, y diseñado como de corte transversal, la muestra de estudio lo conformaron 202 alumnos y 202 padres de familia, el recojo de información para esta investigación fue posible al empleo de técnicas como la encuesta, la observación y la entrevista, cada uno de ellos con sus respectivos instrumentos que fueron el cuestionario, la guía de observación y la guía de entrevista. Finalmente se concluyó: cuando se analizó el clima organizacional que presentaron los docentes en el mencionado centro de estudios, se ha determinado que dichos tienen unos buenos niveles de satisfacción, porque existe una identificación con la organización, muestran optimismo en su realización personal y poseen un elevado nivel de satisfacción referente a cómo interactúan con la organización. Además, concluyó que la formación de los docentes de la Institución revelaría niveles calificados para que desempeñen sus labores; esto se debe a que todos poseen estudios de niveles terceros; constituyendo garantías en las condiciones académicas del personal que brindan la actividad de educación; más ahora, que las nuevas leyes de educación exigen que tengan tal requisito.

A nivel nacional se tomó en consideración a Nobario, M. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción Estudiantil de la Calidad del servicio educativo en la Formación profesional de las carreras Técnicas de Baja y Alta demanda* (Tesis Maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Este estudio perteneció al nivel descriptivo y se diseñó como no experimental, la población de estudio estuvo definida por 677 estudiantes, del cual a través de un muestreo probabilístico se calculó que la muestra es de 114 estudiantes, el recojo de información para esta investigación fue posible mediante el empleo de la técnica de las encuestas con su respectivo instrumento el

cuestionario, finalmente las conclusiones fueron: los estudiantes mostraron estar satisfechos con la calidad del servicio educativo brindado, además se determinó que esta misma tendencia es mantenida cuando se evalúa por cada dimensión, incluyendo cuando se decide separar a los estudiantes conforme a su sexo o rangos de edad. De igual manera concluyó que el nivel de satisfacción estudiantil en relación con las dimensiones la calidad de los servicios educativos de docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa están superan apenas el nivel de satisfacción que se considera "satisfecho".

Chuque, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti, 2012* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú. Este estudio perteneció al nivel descriptivo-correlacional, y diseñado como no experimental, la muestra de estudio fue de 63 padres de familia. El recojo de información para esta investigación fue posible mediante las técnicas de las encuestas con su respectivo instrumento el cuestionario, finalmente este estudio concluyó: que la relación encontrada que hay con la calidad de los servicios educativos de la percepción que poseen los padres de familia y con los logros de los aprendizajes que corresponde a niños y niñas es significativa. Además, se han hallado relaciones positivas por medio que se establecen con la variable: Calidad de servicios educativos. Contreras, C. (2017) En su trabajo de investigación titulado: *Colegio secundario modelo de servicio educativo Jec en el distrito de Quiaca, Provincia de Sandia, Departamento de Puno para lograr un Desarrollo educativo de Calidad* (Tesis Pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú. La investigación fue del tipo proyectista, 200 estudiantes fueron considerados como muestra de estudio, la técnica de investigación empleada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, finalmente se concluyó: Tomando en cuenta el Modelo de Servicio Educativo JEC, la infraestructura educativa correspondiente al nivel secundaria traerá beneficios positivos a los estudiantes, como son la mejora de la capacidad del aprendizaje y la integración de conocimientos técnico que les permitirá que se inserten en el campo laboral.

A nivel local se tuvo a Arce, C. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, filial Tarapoto – 2017* (Tesis Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Este estudio perteneció al nivel descriptivo- correlacional, y en cuanto al diseñó como no experimental y con corte transversal, la muestra de estudio se encontró determinada por 476 estudiantes, el recojo de información para esta investigación fue posible mediante las técnicas con respecto a la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario, finalmente en esta investigación se concluyó: que la calidad de servicios académicos se tiene relación de manera significativa con la satisfacción educativa, esto se comprende como que cuando la calidad de servicios es alta se encontrará una mayor satisfacción educativa en todos los estudiantes que pertenecen a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017. También, concluyó que existe una relación moderada con la Relevancia y la Satisfacción de los alumnos; pudimos realizar la determinación que a una mayor Relevancia mejorarían la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, se partió por definir la ***variable independiente:*** Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil. En ese sentido, Vargas & Vega (2014) señala que el término calidad de servicios está referido al dinamismo que se exige para la búsqueda de la perfección en las actividades o interconexiones que son generadas en las fases de constitución en relación a las satisfacciones de las necesidades y las posibilidades generadas por aquel que busca adquirir los servicios (p.331), en otras palabras, si se toma como contexto al sector educativo el dinamismo que se genera durante la enseñanza y el aprendizaje, que se da entre docentes y alumnos, persigue como principal objetivo la satisfacción de las necesidades de los estudiantes a través de su aprendizaje. Sin embargo, para la evaluación del servicio educativo (Variable independiente), se hizo a través de los mencionado por Senlle & Gutiérrez (2005) quien conceptualizó como un deseo continúo de ejecutar correctamente las actividades educativas, de igual manera generar mejoras en cada instante, con el propósito de adquirir excelentes resultados en el aprendizaje de los estudiantes. (p.51). En otras palabras, hace hincapié que el servicio educativo debe ser

medido a través de la calidad, ya que esto representa la manera en como una organización o institución responderá de manera efectiva en todas sus áreas, que conllevará a dicha institución a un trabajo progresivo para la satisfacción de los requerimientos educacionales de los alumnos.

De allí que a continuación se presenta las siguientes dimensiones e indicadores, mismas que permitieron medir dicha variable: Para ello destaca en primer lugar: a) la calidad estructural, la cual se encuentra comprendida por dos aspectos, que vienen a ser los factores físicos y los factores técnicos (Senlle y Gutiérez, 2005, p.35). Además, da a conocer los factores físicos, que comprende a las infraestructuras adecuadas, correctas iluminaciones, apropiadas ventilaciones, capacidad adecuada de las aulas, sillas cómodas, mesas con las dimensiones adecuadas para realizar trabajos en grupo, asimismo los equipos de seguridad, como son existencia de rampas para los estudiantes que posean una discapacidad física, y otras herramientas que permitirán el óptimo desarrollo de los estudiantes. En segundo plano, se describe los factores técnicos, que incluye una programación curricular, que fue diseñado en concordancia con las necesidades competitivas de los alumnos, profesores, personas tituladas, personas entrenadas y capacitadas para ejercer la docencia, de igual manera se incluye el material educativo, como los materiales didácticos, la biblioteca, y tecnologías educacionales, como los proyectores, el soporte técnico informático, entre otros factores. En este punto es crucial mencionar que los materiales concretos y didácticos serán de gran necesidad para los desarrollos creativos y de imaginación de los educandos dentro de ciertas áreas en concreto.

Como segunda dimensión, se considera: b) la Calidad en la metodología didáctica-práctica: **e**l factor determinante de este punto según Senlle & Gutiérrez (2005) hace constar que: las preparaciones de los docentes y también los alcances de metodología que se emplean.
(p.36). Dentro de este punto, se determinan las colaboraciones, respetos , cooperaciones, trabajos en equipos, y la necesidad de entablar interacciones armoniosas, para la mejora de la convivencia con los educados, también esta dimensión se refiere a toda vinculación

que tenga con la calidad del servicio en la educación brindada a los alumnos con estrategias y dinámicas que harán uso los docentes y que estarán orientadas al aprendizaje de los educados, cabe mencionar que todo el proceso se tomará en consideración a la formación que recibirán los alumnos en materia, académico, social y convivencia con el ambiente que le rodea, siendo todo ello interdisciplinario y se debe de evitar lo individual como comúnmente se está acostumbrado El cual se infiere los siguientes indicadores, la cual considera a la preparación del docente, la formación que reciben los profesionales es considerada como un suceso social y cultural, que persigue a un carácter de integridad para el crecimiento de las competencias humanas que ocurren mediante una dinámica que permitirá relacionarse al sujeto con la sociedad .Una formación que ocurra de manera sistemática y constante será capaz de llegar a potencializar y transformar los comportamientos ligados al conocimiento; de igual manera influirá en el desenvolvimiento y convivencia con los demás individuos.

Seguidamente, interviene los recursos metodológicos: que se considera que desde un principio la labor pedagógica se interesó en la búsqueda de medios o recursos que permita crear una mejora en la enseñanza, por eso cuando se referenció a los recursos didácticos, se mencionó que es considerado como un soporte pedagógico de gran importancia que permitirá reforzar las acciones del docente para la optimización en los procesos de aprendizaje, al proporcionar una herramienta muy interactiva al docente, debido a que la calidad en la enseñanza exige incluir estas clases de recursos de modo justificado e idóneo en los procesos educativos, con el fin que se genere en los estudiantes un nivel más receptivo de las clases que son impartidas por los docentes, de igual modo volviéndolo más participativa, más práctica y amena. Se debe de tomar en consideración que los recursos que se emplean tengan que concatenarse con su contexto educativo para que lleguen a ser efectivos, esto se traduce en que el alumno los conocimientos adquiridos serán duraderos y se encuentre muy motivado por el enriquecimiento de sus conocimientos durante el proceso de enseñanza. El principal propósito de este estudio fue demostrar el nivel de importancia que poseen estos recursos en el fortalecimiento de los procesos de enseñanza.

Por otra parte, se pronuncia a la cooperación y colaboración: Los trabajos en grupo no es un tema nuevo en el campo educativo, porque se viene desarrollando de manera habitual en los salones de estudio, pero eso sí de que sea de manera productiva no es tan habitual, porque el trabajo cooperativo desarrollado en grupo va a contemplar los procesos de socialización que integrarán a los individuos para un mutuo respeto, y facilitará los procesos de retroalimentación, permitiendo ello, que el estudiante mediante la interacción con los demás llegue a conocer mejor el ritmo de aprendizaje que desarrolló, de igual manera sus estilos cognitivos que más predominan. Asimismo, dentro de este plano se determina el uso de dinámicas de grupo: que viene a ser considerada como una designación de manera sociológica que permitirá que se indique los cambios que se vienen dando dentro de un grupo de personas que buscaran afianzar las relaciones entre todos ellos, porque llegan a ser muy importantes, encontrándose en contacto y con actos colectivos, que llegan a ser continuas y activas entre todos ellos. Como último aspecto se tiene al sistema de evaluación integral, que viene a consistir en un conjunto de herramientas que deben poseer los docentes, para que lleguen a calificar tanto de modo cuantitativo y cualitativo a los estudiantes, además ello es considerado como una evidencia sobre el proceso de aprendizaje que adquirió el estudiante por el docente.

Como tercera dimensión destaca: c) la calidad de servicio: para Senlle & Gutiérrez, 2005) quien hace referencia a la calidad de servicio: Esto se desglosa en la calidad en el servicio interno y externo (p.36-37) Este servicio interno trata sobre las relaciones adecuadas que deben ser establecidas en toda la organización, mediante la fijación de funciones y responsabilidades, que dinamicen las actividades en grupo, de tal forma permitan que se mantenga un adecuado clima con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados (p.36). Esto es interpretado como la manera en que cada integrante de la mencionada institución llegue a cumplir adecuadamente con sus respectivas funciones y obligaciones que se orienten a mejorar la calidad del servicio que es brindado. Mientras tanto el servicio externo se encuentra comprendido por el cumplimiento de lo que ya fue pactado, para ello, en un primer momento se debe identificar las expectativas que poseen los usuarios, para que después se ajusten a su formación, de tal modo se pueda cumplir con los objetivos que plantea la educación (pp. 36-37). Además, los padres de familia y

los estudiantes siempre estarán verificando cómo se desarrollan los servicios en las instituciones educativas, para que estos estén acordes a lo pactado que tuvo lugar al inicio de año. Ello va a permitir que se demuestre la seriedad, el compromiso y la eficiencia de una institución mediante la calidad de su servicio brindado.

Luego de haber construido el marco teórico de la primera variable, ahora es momento de construir la variable dependiente: Satisfacción en usuarios (estudiantil), para ello, se partió definiendo lo que significa: Satisfacción, no obstante, antes de profundizar en la variable en sí, es necesario ir desglosando término por término a fin de que se pueda construir la variable en estudio, y, para ello vale recalcar que la satisfacción como tal, puede definirse desde varias formas. Una de ellas parte de la dimensión personal, que se encuentra relacionado con el valor de la calidad de vida que es otorgado para un individuo, y que viene a ser operada bajo las apreciaciones subjetivas y objetivas que van a trascender lo económico (Cardona y Agudelo, 2007). Además, se vincula estrechamente con el bien personal o también el bienestar subjetivo que presentará el individuo; y desde la piscología es analizado en base a los juicios cognitivos, y las respuestas emocionales tal como lo señalan (Gutiérrez y Gonçalves, 2013). En otras palabras, la satisfacción no sería considerado sólo como una sensación o un estado individual o único, por más que ello venga a formar parte de su esencia, sino que dicha sensación viene a ser única e irrepetible que es producido en cada individuo, dado que viene a ser el producto de todo un desarrollo complejo del proceso intra subjetivo. No será tomada solamente como una evaluación personal, sino que va a ser evaluada también desde un plano social, desde las perspectivas de uno y con los otros. Citado por Ramírez & Hidalgo (2018, p. 3)

Sin embargo, el motivo de la medición de la satisfacción que presentan los estudiantes, tiene su implicancia en que ellos son la pieza fundamental para que las instituciones educativas existan y se mantengan, porque los estudiantes son quienes están destinados a evaluar y valorar la educación que es proporcionada, aunque estos tengan un punto de vista parcial, las opiniones de estos deben de ser tomados en cuenta de manera urgente (Gento y Vivas, 2003). Es decir, que las satisfacciones de los estudiantes reflejarán la eficiencia en los distintos factores que comprende la práctica educacional, encontrándose ello relacionada con la exigencia de los cursos dictados, las relaciones entre docente y

alumno, las evaluaciones, la infraestructura, y los equipos que vienen a apoyar las interacciones Citado por Cadena, Mejías, Vega y Vásquez (2015, p. 9). Para la medición de la variable dependiente: satisfacción en usuarios (estudiantil): Fue seleccionado el modelo de encuesta Seuing que fue planteado por Martínez y Mejías (2009), que se asemeja en gran manera con el caso de estudio. Como conceptualización de la variable , se adoptó como definición a la Satisfacción Estudiantil que planteó Martínez & Megjías (2009): Que los niveles de los estados de ánimo que serán desarrollados por los alumnos en vinculación a su institución, y que serán los resultados de las percepciones que presentaron para los cumplimientos de sus necesidades, tomando en cuenta las expectativas y los requisitos, o también, es definida como la confirmación o di confirmación de aquellas expectativas que se generaron en un inicio (p.34).

Estableciendo así las cuatro dimensiones, pero de las cuales se trabajará solo con tres de ellas, ya que así lo amerita el estudio (enseñanza, organización académica e infraestructura y servicios). Como primera dimensión destaca a) la enseñanza, siendo la calidad de servicio brindado direccionado a la enseñanza como un conjunto de estrategias, metodología, técnicas y evaluación impartidas por el maestro para el desarrollo de cada una de sus prácticas pedagógicas dentro de la institución (p.36). Asimismo, dentro de esta dimensión destaca la Metodología y Estilos de aprendizaje. Con respecto a la segunda dimensión que responde b) la organización académica, este es un proceso de una serie de actividades, competencias del personal administrativo y maestros propiciando desarrollar destrezas para propiciar veracidad y seguridad, al igual que la inclinación y voluntad para querer proteger al estudiante y otorgar un servicio adecuado y eficiente (p.36). Asimismo, los indicadores que interviene son las normas de comunicación y trato en la Institución Educativa. De acuerdo a la tercera dimensión que hace referencia a c) infraestructura y servicio: Es un conjunto de bienes de las instalaciones de la institución donde encontraremos equipos materiales, inmuebles para el funcionamiento adecuado de los servicios brindados para la satisfacción de los estudiantes (p.36). Asimismo, dentro de este componente de encuentra al equipamiento y servicio – mobiliario.

Asimismo, se realizó la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019?; así mismo se formularon los problemas específicos: ¿Cuál es el estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019? Por otro lado, todo trabajo de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse por qué se realiza. En este sentido se explica a cada una de ellas: se partió por la justificación por *conveniencia*, lo cual indica que a la obtención de datos reales con respecto al servicio educativo y a la satisfacción de los estudiantes del ámbito rural, los mismos que serán tomados en cuenta para la investigación y lograr mejorar la calidad estudiantil como tal, y sobre todo que responden al propósito que busca la tesista en sí con su estudio. En cambio, la *justificación social*, **se** justifica, ya que en la región Loreto – Datem del Marañón la calidad de educación es una de las grandes deficiencias en la región; es por ello que con el desarrollo de esta investigación se busca contribuir a la mejora de calidad estudiantil, mediante el servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.

*Valor teórico***,** la presente investigación brinda un aporte teórico a la comunidad científica con respecto al estudio de cada una de las variables como servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, éstas serán tomadas para elaborar distintos estudios similares usando las teorías mencionadas en la investigación. *Implicancia práctica*, hace referencia a que el trabajo de investigación sirvió para solucionar problemas prácticos, esto quiere decir, resolver los problemas que son materia de estudio. En este sentido, las obtenciones de resultados serán consideradas y tomadas con fines de mejorar la calidad del estudiante del ámbito rural, a través del fortalecimiento de capacidades y condiciones educativas. Utilidad metodológica, si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad, y al ser empleados en otros trabajos de estudio resultan eficaces, y de ello se deduce que

pueden estandarizarse, en ese sentido, los instrumentos y el diseño descriptivo e inferencial presentados, puedan ser utilizados para investigaciones futuras de similares variables.

En cuanto a objetivos, se plantea el general: Determinar la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. Asimismo, los objetivos específicos: Identificar el estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem de Marañón, 2019. Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019. Este estudio contó con una hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. Ho: No existe relación significativa entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. Pero también se elaboró las específicas: hipótesis específicas: Hi: El estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019, es bueno. Hi: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019, es alto.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de investigación según la finalidad fue ***básico***, porque partió de información básica previamente desarrollada por otros autores citados y además está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos (Valderrama, 2015, p.164).

Según su carácter (nivel) fue ***correlacional***, porque se busca establecer la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón (Hernández, 2014, p. 81 citado por Valderrama, 2015, p.164)

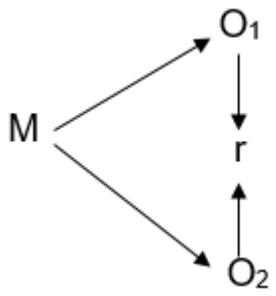
Según su naturaleza fue ***cuantitativa*** porque están dados por una expresión numérica, a través de fórmulas estadísticas y no solo eso, sino que se caracteriza por recoger y analizar datos cuantitativos sobres ambas variables (Palella, & Martins, 2012, p. 19).

Según el alcance temporal fue ***transversal*** porque los indicadores de las variables fueron medidas en un solo momento, sin modificación de su comportamiento a través del tiempo (Palella, & Martins, 2012, p. 94). Además, según la orientación que asume: fue orientada a la comprobación, porque buscó en verificar y comprobar en campo los resultados de las variables en estudio.

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo correlacional porque se recolectó información en relación al servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón para luego determinar su correlación entre las dos variables en estudio.

Esquema diseño correlacional:



Donde:

M = Estuvo constituida por 122 alumnos del ámbito rural de Datem del Marañón.

O1 = Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil

O2 = Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural

r = Indica la relación entre ambas variables

2.2. Variables y su operacionalización

Variables:

Variable 01: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil

Variable 02: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil	El deseo constante de realizar bien todas las actividades educacionales, así como el de hacer mejoras en cada momento, con la finalidad de obtener resultados de aprendizaje en nuestros estudiantes, "Es un camino, un logro limitado" (Senlle y Gutierres, 2005, p.51).	Para la evaluación de la variable se construyó un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores que propuso el autor antes mencionado, que son la calidad estructural, calidad en la metodología didáctico práctico y calidad de servicio.	Calidad estructural	Factores físicos Factores técnicos	Ordinal
			Calidad en la metodología didáctico práctico	Preparación de los docentes Recursos metodológicos Cooperación y colaboración Uso de dinámicas de grupo Trabajo en equipo Sistema de evaluación integral	
			Calidad de servicio	Servicio interno Servicio externo	
Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural	"Nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos", o aún más, se puede definir también como "la confirmación o di confirmación de expectativas previas". (Mejías y Martínez, 2009, p.34).	Para la evaluación de la variable se construyó un cuestionario teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores que propuso el autor antes mencionado, que son la enseñanza, organización académica e infraestructura.	Enseñanza	Metodología Estilos de aprendizaje	Ordinal
			Organización académica	Normas de comunicación Trato en la Institución Educativa	
			Infraestructura y servicios	Equipamiento Servicio - mobiliario	

Fuente: Marco Teórico

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de elementos que poseen características similares, estos elementos pueden ser considerados como sucesos, fenómenos, objetos, documentos, personas, entre otros (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 102). En este sentido, para dicho estudio la población estuvo constituida por 179 alumnos del ámbito rural de Datem del Marañón de la comunidad de wijint, periodo 2019.

Muestra

Indica que la muestra, viene a ser considerada como el fragmento representativo que es obtenido de la población de estudio a través de un proceso que es denominado como muestreo, de tal manera ella permitirá un mejor enfoque del estudio (Palella & Martins, 2012, p. 105) es por ello, la muestra para dicho estudio estuvo constituida por 122 alumnos del ámbito rural de Datem del Marañón de la comunidad de Wijint, periodo 2019. Tal y como se demuestra a través de la fórmula

Formula

$$n = \frac{Z^2 * pq}{E^2}$$

Donde:

Z	= (Valor de Z al 95% de confianza).
P	= (Probabilidad de obtener éxito).
Q	= (Probabilidad de obtener fracaso).
N	= (Tamaño de la población).
E	= (Error de muestreo)

	95%
Z =	**1.96**
E =	**0.05**
p =	**0.5**
q =	**0.5**
N =	**179**

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 179}{0.0025 * 178 + 0.9604}$$

$$n = \frac{171.9116}{1.41} \quad 122$$

Esto se trabajó en base a un 95% de confianza y con un margen de error de 5%

Muestreo

La presente investigación tuvo un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Sánchez & Reyes (2015), se considera a este tipo de muestreo probabilístico como el más común que se emplean en las investigaciones. Refiere que la población tiene igual probabilidad de ser escogido para ser parte de una muestra más específica a fin que sea estudiada por el investigador (p. 143).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas componen al conglomerado de reglas y pautas que dirigen las tareas que hacen los tesistas en cada uno de los niveles del estudio en marcha. Las técnicas son herramientas que requieren procedimientos y estrategias a fin de que puedan ser confiables.

Técnica

La técnica que se utilizó es una encuesta. Ambas permitieron tener una percepción del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón.

Instrumento

Según Tamayo (2008, p. 124), contiene los aspectos del problema que se consideran esenciales; permitiendo separar los problemas de nuestro interés,

reduciendo la realidad a datos eficientes para precisar el objeto de estudio. Tomando en consideración al autor el instrumento que se empleó para nuestra investigación fue el cuestionario, ya que nos permitió visualizar la percepción de los estudiantes usuarios, en relación al servicio educativo de secundaria y la satisfacción de los estudiantes en ámbito rural.

Validez

La validez es definida como una aproximación a la verdad, y que apunta a la adecuada elaboración de cada uno de los ítems que vienen a formar parte de un cuestionario. La validez se realizó mediante la evaluación por 2 expertos en gestión pública y un asesor metodológico.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Administrador	48	Existe suficiencia
	3	Docente	48	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Administrador	48	Existe suficiencia
	3	Docente	48	Existe suficiencia

Confiabilidad

Asimismo, la confiablidad, hace referenciar a si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones. Se utiliza la estadística: Alfa de Conbrach > a 0.70. De esta manera, se trabajó con instrumentos estandarizados, válidos y confiables y que se aplicó a los investigados que se dirige esta investigación (Datem del Marañón). Así también la validez y confiabilidad fue sometido a validación de expertos. Cabe precisar que existen criterios y puntajes para considerar un instrumento como fiable, estos criterios son:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

En ese sentido, la confiabilidad del instrumento para la variable servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural, se analizó en base a 20 personas.

a) **Variable 1:** Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil

Después de aplicar la prueba de alfa de Cronbach, los resultados muestran un valor de ,874, lo que demuestra que existe una confiabilidad buena

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	14

b) **Variable 2:** Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural

Después de aplicar la prueba de alfa de Cronbach, los resultados muestran un valor de ,904 lo que demuestra que existe una confiabilidad buena

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	17

2.5. Procedimiento:

Preparación de datos: Con respeto a la naturaleza de dichas preguntas, se emplearon las preparaciones computarizadas, luego de obtener los resultados aplicando los instrumentos de evaluación en relación a las variables en estudio.

Técnica estadística: Para la ejecución de los objetivos, se utilizó las técnicas estadísticas de medidas y correlación de Pearson.

Tipo de análisis: En esta investigación se usó el análisis cuantitativo. Los datos son presentados en tablas de distribución de porcentaje y gráficos

2.6. Métodos de análisis de datos

Este proceso fue desarrollado en base a los datos cuantitativos, donde fueron ordenados y procesados mediante el programa estadístico SPSS V. 24, que es considerada como una herramienta que fue diseñada para facilitar el desarrollo de investigaciones de cualquier tipo. Se empleó la estadística descriptiva, en el cual la información fue procesada a través de las medidas de tendencia central y de dispersión; es decir que fueron empleadas tablas de frecuencias, que contaron con porcentajes, se hizo el cálculo de la media aritmética, entre otros, y para responder adecuadamente al objetivo principal de este estudio, se recurrió al empleo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que mediante ello se estableció la fuerza de relación existente de la variable servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción de los estudiantes usuario del ámbito rural, y según el sustento teórico de esta prueba el valor resultante del coeficiente se ubica entre -1 y 1 (Valderrama, 2015, p.172).

Donde se representa de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a – 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a – 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a – 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a – 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a – 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

Respeto a la propiedad intelectual se respetó la autoría de investigaciones similares con respecto a la variable de servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón.

III. RESULTADOS

3.1. Estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019.

Tabla 1

Estado del servicio educativo

Rango	Desde	Hasta	f	%
Mala	14	32	65	53%
Regular	33	51	43	35%
Buena	52	70	14	12%
Total			122	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

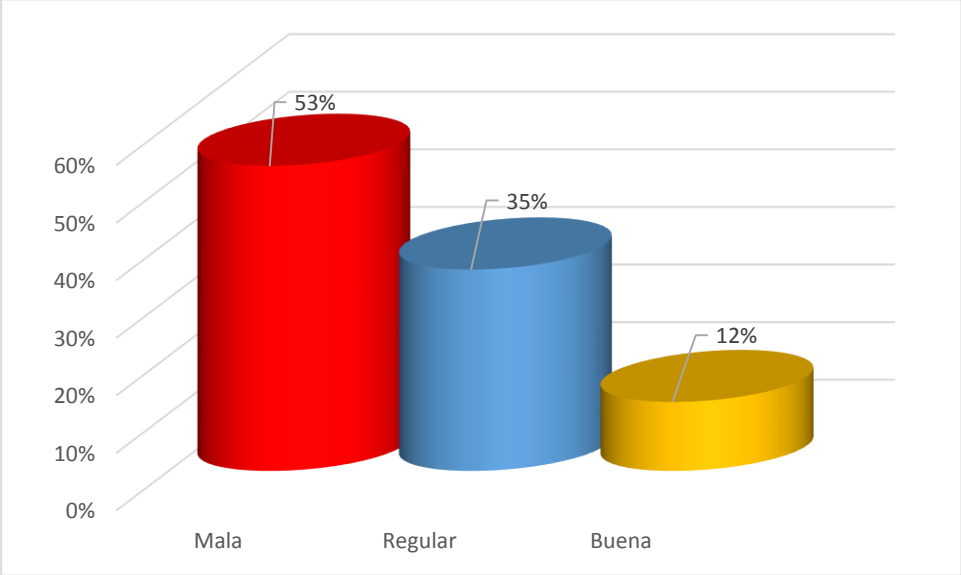


Figura 1. *Estado del servicio educativo*
Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

Interpretación:

Según corresponde a la presente tabla y figura se puede comprobar que el servicio educativo fue malo en un 53%, mismo que fue percibida por 65 de los 122 estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Detem del Marañón; El 35% lo calificó como regular y el 12% como buena.

Tabla 2

Resultado de las dimensiones del servicio educativo

Rango	Calidad estructural		Calidad en la metodología didáctico – práctico		Calidad de servicio	
	f	%	f	%	f	%
Mala	68	56%	65	53%	69	57%
Regular	39	32%	42	34%	41	34%
Buena	15	12%	15	13%	12	9%
Total	**122**	**100%**	**122**	**100%**	**122**	**100%**

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

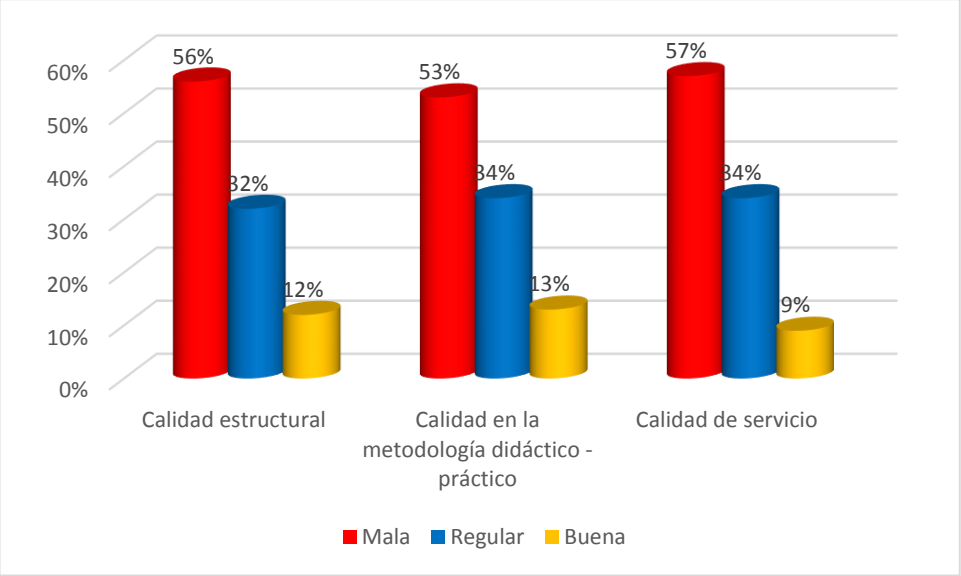


Figura 2. *Resultado de las dimensiones del servicio educativo*
Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

Interpretación

En tabla y figura se observa un consolidado de las tres dimensiones que presenta el sistema educativo; un 56% lo califica como mala a la dimensión calidad estructural, 32% como regular y el 12% lo califica como buena. En cuanto a la calidad en la metodología didáctica – práctica un 53% lo califica como mala, el 34% como regular y el 13% como buena y en lo que corresponde a calidad de servicio un 57% lo califica como mala, el 34% como regular y la diferencia que es el 9% como buena respectivamente.

3.2. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios

Rango	Desde	Hasta	f	%
Baja	17	39	76	62%
Media	40	62	22	18%
Alta	63	85	24	20%
Total			122	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

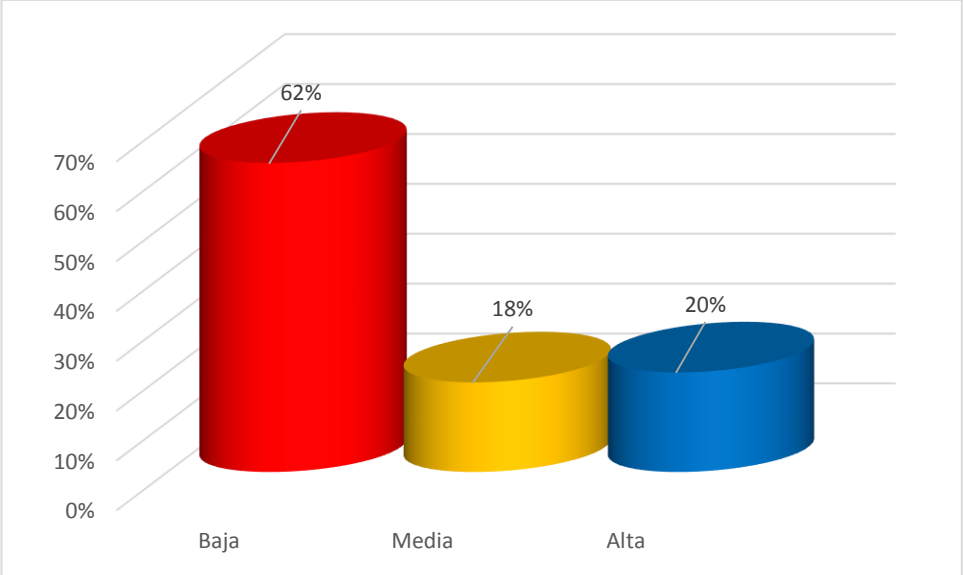


Figura 3. *Nivel de satisfacción de los usuarios*

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

Interpretación

De acuerdo a la presente tabla y figura se identificó que la satisfacción de los usuarios determina un nivel bajo de 62%, el 18% indica que la satisfacción es de nivel medio y solamente el 20% de ellos señalan que su nivel de satisfacción es alto.

Tabla 4

Resultado de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Rango	Enseñanza		Organización académica		Infraestructura	
	f	%	f	%	f	%
Baja	74	61%	66	54%	73	60%
Media	25	21%	33	27%	24	20%
Alta	23	18%	23	19%	25	20%
Total	122	100%	122	100%	122	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

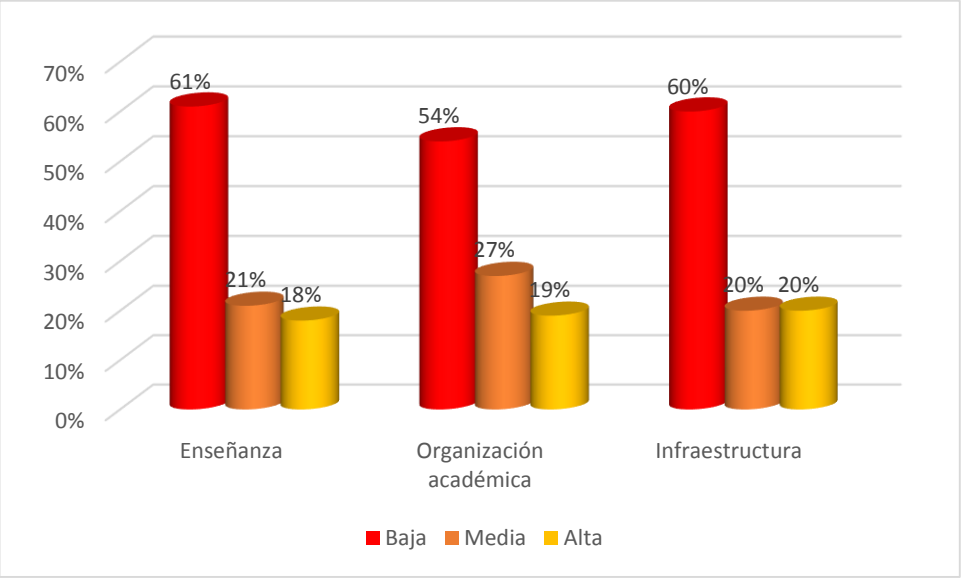


Figura 4. *Resultado de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios*
Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón

Interpretación

Para poder complementar el resultado de la variable satisfacción de los usuarios, se presenta su componente y/o dimensiones; asimismo, se puede comprobar que la enseñanza fue la que menor satisfacción percibieron los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón con un 61%, el 21% media y el 18% fue alta. Por otro lado, indican que la organización académica es baja en 54%, 27% manifiesta que es media y 19% lo califica como alta. El 60% presentan baja satisfacción precisamente por la infraestructura que presenta la Residencia, en tanto el 20% medio y el 20% alta.

3.3. Relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019.

Tabla5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Servicio educativo	,122	122	,000	,931	122	,000
Satisfacción en el usuario	,159	122	,000	,886	122	,000
Calidad estructural	,144	122	,000	,927	122	,000
Calidad en la metodología práctico	,139	122	,000	,928	122	,000
Calidad de servicio	,122	122	,000	,935	122	,000
Enseñanza	,169	122	,000	,888	122	,000
Organización académica	,155	122	,000	,892	122	,000
Infraestructura	,177	122	,000	,893	122	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En ella, se puede evidenciar que los resultados de la prueba de normalidad como tal, es Kolmogorov-Smirnov[a], precisamente porque la muestra de dicho estudio fue superior a 50, es decir, porque el número de datos es (<50) que se requiere para que sea considerada dicha prueba. Sin embargo, el valor de sig. bilateral para el servicio educativo y sus dimensiones fue de (0,000) y para la satisfacción y sus respectivas dimensiones fue de (0,000), lo cual indica que han sido menor al margen de error de (0,05). En ese sentido, se puede afirmar que los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos *no se encuentran normalmente distribuidos*. Motivo por el cual, la prueba estadística de correlación para dicho estudio fue la prueba de (Rho Spearman). Tal y como se demuestra a continuación.

Tabla 6

Relación entre el servicio educativo y satisfacción en usuarios

			Servicio educativo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Servicio educativo	Coeficiente de correlación	1.000	,661**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	122	122
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,661**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	122	122

Fuente: SPSS. 24

Interpretación:

Según la tabla anterior, se muestra los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación resultó igual ,661, demostrando que existe una relación positiva media entre las variables servicio educativo y satisfacción del usuario del ámbito rural de Datem del Marañón. Este resultado se complementa con el valor de significancia bilateral que fue menor al margen de error de 0,05 (0,000), permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. En otros términos, se hace mención que mientras más inadecuado sea el servicio educativo, existirá una baja satisfacción por parte de los usuarios de dicho servicio en las zonas rurales.

Coeficiente de determinación (r^2):

$r^2 = (0.661)^2$

$r^2 = (0.661*0.661) *100$

$r^2 = 44\%$

El servicio educativo se relaciona en un 44% con la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Antes de dar inicio a la discusión, es bueno recalcar que la educación es uno de los pilares y/o ejes de desarrollo de la sociedad humana, de tal manera que es un elemento de análisis y discusión en cada una de las diversas cumbres internacionales como por ejemplo: la ONU, UNESCO, Banco Mundial y BID; quienes han dado diversas pautas con el fin de reducir el analfabetismo y aumentar la tasa de escolaridad de los países que se encuentran en vías de desarrollo, así también ha realizado emisiones de declaración, propuestas y retos para la educación básica, media y educación superior.

Del resultado de la data obtenida a través de la investigación realizada acerca del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil se tomó en consideración la teoría esencial proporcionada por los expertos Senlle y Gutierres (2005) quienes afirman que es: "El deseo continúo de ejecutar correctamente las actividades educativas, de igual manera generar mejoras en cada instante, con el propósito de adquirir excelentes resultados en el aprendizaje de los estudiantes. En otras palabras, hace hincapié que el servicio educativo debe ser medido a través de la calidad, ya que esto representa la manera en como una organización o institución responderá de manera efectiva en todas sus áreas, que conllevará a dicha institución a un trabajo progresivo para la satisfacción de los requerimientos educacionales de los alumnos. En lo que compete a satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, se consideró a los expertos en la materia, nos referimos a Martínez y Mejías (2009) quienes afirman como: "Los niveles de los estados de ánimo que serán desarrollados por los alumnos en vinculación a su institución, y que serán los resultados de las percepciones que presentaron para los cumplimientos de sus necesidades, tomando en cuenta las expectativas y los requisitos, o también, es definida como la confirmación o di confirmación de aquellas expectativas que se generaron en un inicio".

A raíz de todo lo antes mencionado, se planteó identificar el estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019. Se logró comprobar que el servicio educativo fue malo en un 53%, mismo que fue percibida por 65 de los 122 estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón; donde estuvieron totalmente en desacuerdo con la calidad

estructural del centro educativo, además ello suma a la competencia de cada profesor (docente), donde el gran número no califica como especialista en el área educacional. Por otra parte, dieron también a conocer que este centro de estudios no dispone de los materiales didácticos necesarios para dar inicio una clase, esto comprende: proyectores, laptop y otros; a fin de dar una mayor oportunidad a los estudiantes en generar conocimientos. El 35% lo califico como regular y el 12% como buena. Estos resultados se contrastan con la encontrado por Salas & Lucín (2013), quienes concluyeron que: la formación de los docentes de la Institución revelaría niveles calificados para que desempeñen sus labores; esto se debe a que todos poseen estudios de niveles terceros; constituyendo garantías en las condiciones académicas del personal que brindan la actividad de educación; más ahora, que las nuevas leyes de educación exigen que tengan tal requisito. Al analizar el clima organizacional de los docentes en el mencionado centro de estudios, se ha determinado que dichos tienen unos buenos niveles de satisfacción, porque existe una identificación con la organización, muestran optimismo en su realización personal y poseen un elevado nivel de satisfacción referente a cómo interactúan con la organización. Por otro lado, se observa un consolidado de las tres dimensiones que presente el sistema educativo; asimismo, el componente con mayor deficiencia fue calidad de servicio en un 57%; haciendo hincapié que 69 de los 122 alumnos estuvieron en desacuerdo que la comunidad educativa cumpla con todos sus roles y funciones establecidas, pues ello se ve reflejado significativamente en la responsabilidad que tiene hacia los alumnos. De igual manera, la calidad estructura se encontró por debajo de la calidad servicios, donde los estudiantes dieron a conocer que la situación actual de las aulas, esto da a entender que este no presentan los recursos necesarios para efectivizar el proceso de aprendizaje, además esto suma a los factores técnicos, la cual involucra el uso de medio tecnológicos que permitan generar un mayor desenvolvimiento pedagógico siendo beneficiado en primera plana los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón. Además, la calidad metodológica y calidad de servicio se encontraron por debajo de la calidad estructural con 53% y 57% respectivamente. Por su parte, la investigación de Arce (2018). Concluyó que: la calidad de servicios académicos se tiene relación de manera significativa con la satisfacción educativa, esto se comprende como que cuando la calidad de servicios es alta se encontrará una mayor satisfacción educativa en todos los estudiantes que pertenecen a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, 2017.

El segundo lugar se buscó Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019. Obteniendo como hallazgo que el 62%, la cual fue perciba por 76 de los 122 estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón, confiesan que es bajo. Asimismo, este resultado fue producto a que casi nunca los docentes según su metodología no consideran dentro de su estrategia de enseñanza el uso de materiales educativos tales como: guías, papelotes y libros. Además, otro aspecto que destaca es también el estilo de aprendizaje; dando a conocer que no es de carácter innovador y no se ajusta a los avances tecnológicos, que de acuerdo a su percepción no lo consideran interesante las actividades extracurriculares, ello suma al bajo equipamiento que presenta la institución, la cual hacen mención que no es de fácil acceso. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Nobario (2018) concluyó que: el nivel de satisfacción estudiantil es "satisfecho". Según la investigación realizada, se determinó que esta misma tendencia es mantenida cuando se evalúa por cada dimensión, incluyendo cuando se decide separar a los estudiantes conforme a su sexo o rangos de edad. Para poder complementar el resultado de la variable satisfacción de los usuarios, se presenta su componente y/o dimensiones, asimismo se puede comprobar que la enseñanza fue la que menor satisfacción percibieron los estudiantes de secundaria del ámbito rural en el Datem del Marañón. De esta manera para complementar este indicar es que casi nunca los docentes quienes se encuentran cargo del tema educativo no hacen uso de materiales didácticos a fin de poder dar mayor accesibilidad a los estudiantes a generar conocimiento y retención de lo que se le llega a trasmitir en clase. Por otra parte, otro aspecto que llego a marca fue la gestión en cuanto al carácter innovador que ello responde precisamente el ajustarse a los cambios y avances tecnológicos que nos ofrece el merado en el sector de educación. De igual manera, la investigación de Chuque (2016) Concluyó que: que la relación encontrada que hay con la calidad de los servicios educativos de la percepción que poseen los padres de familia y con los logros de los aprendizajes que corresponde a niños y niñas es significativa. Además, se han hallado relaciones positivas por medio que se establecen con la variable: Calidad de servicios educativos

De acuerdo a los resultados que se llegaron a obtener en el presente estudio, destacó la oportunidad de identificar el comportamiento de las variables, asimismo una vez clasificado este aspecto incurrió a la aplicación de medio estadísticos, donde se logró comprobar que el servicio educativo se relación significativamente con la satisfacción del usuario, la cual fue validado con la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde el sig. Bilateral fue menor al margen de error 0,000 < 0.05. Además, el grado de correlación fue positiva modera de 0,661; permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación: Existiendo relación significativa con el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. Estos resultados se contrastan con la encontrado en la investigación de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014). Concluyó que: Se mostraron indicadores de alta satisfacción en las variables habilidades para la enseñanza de los Docentes y también el nivel de autorrealización de estudiantes, sin embargo, se presentaron indicadores de baja satisfacción en variables como infraestructura y servicios administrativos. Finalmente se probó que, si existe diferencias significativas entre Universidades pertenecientes al sector público y Universidades pertenecientes al sector privado, ello fue posible mediante la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrada. De igual manera, el estudio de Contreras (2017) Concluyó que: el modelo de gestión educativo JEC, beneficiara positivamente al alumnado, mejorando su capacidad de aprendizaje en general e integrando conocimientos técnicos para que estos puedan integrarse en el campo laboral.

V. CONCLUSIONES

5.1. Mediante el uso de la prueba estadística de Rho de Spearman se logró evidenciar que la relación entre el servicio educativo y la satisfacción del usuario fue positiva media debido a que el coeficiente de correlación resultó 0,666. Asimismo, se aceptó la hipótesis de estudio debido a que el valor de significancia fue menor al margen de error de 0,05.

5.2. El estado del servicio educativo según el cuestionario aplicado resultó siendo malo de acuerdo al 53% de estudiantes, sin embargo 35% resaltó que es regular y solo el 12% manifestó que es buena, esto debido a que la mayoría estuvo totalmente en desacuerdo con la calidad estructural del centro educativo, además ello suma a la competencia de cada profesor (docente), donde el gran número no califica como especialista en el área educacional. Por otra parte, dieron también a conocer que este centro de estudios no dispone de los materiales didácticos necesarios para dar inicio una clase, esto comprende: proyectores, laptop y otros.

5.3. El nivel de satisfacción de los usuarios muestra que para un 62% tuvo una satisfacción, en cambio, el 20% presentó una satisfacción alta y solo el 18% evidencia una satisfacción media, debido a que casi nunca los docentes según su metodología, no consideran dentro de su estrategia de enseñanza el uso de materiales educativos tales como: guías, papelotes y libros.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. A las autoridades de la UGEL, de Datem del Marañón y MINEDU - DISER, plantear políticas para que las instituciones educativas puedan brindar un servicio educativo de calidad donde los estudiantes para que puedan aprender de la mejor manera y de esa manera se sientan satisfechos, pues tal y como se evidenció en la investigación estas dos variables se relacionan significativamente.

6.2. A las autoridades de las UGEL, del Datem del Marañón gestionar actividades para mejorar el servicio educativo, desde la calidad estructural, así como también la metodología de enseñanza de manera didáctica a los estudiantes, empleando diferentes materiales y que sean puestas en práctica por los docentes de las instituciones educativas del lugar de investigación.

6.3. A las autoridades de las instituciones educativas, planificar las actividades que se realicen durante el año escolar, desde la forma de enseñanza que deben aplicar los docentes, de igual manera en cuanto a la organización académica, tener presente actividades como orientación vocacional, actividades deportivas, premiar a los alumnos destacados y por su puesto realizar un análisis de la infraestructura con la que cuentan para que de ser necesario se puedan mejorar las instalaciones.

REFERENCIAS

Alvarez, B. J., Chaparro, S. E., & Reyes, P. D. (1 de Octubre de 2014). *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 (REICE)*, 22. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/REICE_13_2_1.pdf?sequence=1

Arce , C. A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. Tesis Maestría, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1080/Amado_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Blanco, E. (2017). *Indigenous Students in Mexico: Seven Hypothesis about the Learning Gap at the Primary Level. Dialnet, Vol. 15*(Núm. 3), pp. 81 - 112. Recuperado el 17 de octuvbre de 2019, de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6131689.pdf

Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (02 de abril de 2015). *La satisfacción estudiantil Universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. *Redalyc, Vol. 18*(Núm. 1), pp. 9-19. Recuperado el 24 de setiembre de 2019, de https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf

Chuque, M. A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti".2012*. Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chuque_ma.pdf?sequence=1

Contreras, C. M. (2017). *Colegio secundario modelo de servicio educativo Jec en el distrito de Quiaca, Provincia de Sandia, Departamento de Puno para lograr un Desarrollo educativo de Calidad.* Tesis Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/238/1/Contreras-Choquemamani-Marco.pdf

Falcón, P. G. (2017). *Desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de educación secundaria de la institución educativa Héroes de San Juan.* Tesis Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1809/TM%20CE-Ev%203595%20F1%20-%20Falcon%20Polanco.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gonzales, C. O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Una-Puno, 2017.* Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inés, C. (2017). *Indigenous student´s persistence in Latin American higher education institutions.* Universitat Autónoma de Barcelona, Departament de pedagogía aplicada Doctorat en Educació, Bellaterra - Bacelona. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/459242/cis1de1.pdf?sequence=1

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indíginas. (2013). *Manual para las instituciones nacionales de derechos humanos.* Asia Pacific Forum of National Human Rights Institutions: Asia Pacific Forum / Naciones Unidas Derechos Humanos. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de https://www.ohchr.org/Documents/Publications/UNDRIPManualForNHRIs_SP.pdf

Mejías, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. *SADPRO - Universidad Central de Venezuela, Vol.10*(Núm. 2), pp. 29-47. Recuperado el 24 de setiembre de 2019, de http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf

Ministerio de Educación . (2018). *Resolución Ministerial n° 519 -2018- MINEDU.* Lima - Perú: Ministerio de Educación . Recuperado el 17 de octubre de 2019, de http://www.minedu.gob.pe/evaluacion-lengua-originaria/pdf/rm-n-519-2018-minedu-modelo-de-servicio-en-eib.pdf

Nobario, M. M. (2018). *Satisfacciòn Estudiantil de la Calidad del servicio educativo en la Formaciòn profesional de las carreras Tècnicas de Baja y Alta demanda*. Tesis Mestrìa, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palella, S., & Martins. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (tercera ed.). Venezuela, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL). Recuperado el 18 de junio de 2019

Ramírez, J. L., & Hidalgo, F. (enero - abril de 2018). *Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. Open Academic Journals Index (OAJI), Vol.22*(Núm. 1), pp.1-14. Recuperado el 24 de setiembre de 2019, de http://oaji.net/articles/2017/2279-1519314555.pdf

Rodriguez, Z. L. (2017). *Satisfacción familiar en los estudiantes del nivel secundaria de la Institución educativa "Pedro Nolasco", Nuevo Chimbote 2017.* Tesis Pregrado, Universidad San Pedro, Chinbote, Perú. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4594/Tesis_56455.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosa, À. B. (2017). *Aportes a la calidad de la Educaciòn Rural en Colombia, Brasil y Mèxico: Experiencias Pedagògicas Significativas.* Tesis Maestrìa, Universidad de la La Salle, Bogotà. Obtenido de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22266/DE132223_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas , B. J., & Lucín , A. R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña.* Tesis Maestrìa, Universidad Catòlica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos.* España, España: Díaz de Santos. Recuperado el 25 de setiembre de 2019, de http://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-

content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf

SinEmbargo. (09 de agosto de 2016). *7 de cada 10 indígenas en México son pobres y el 15% no tiene servicios de salud, reporta el Inegi*. *SinEmbargo: periodismo digital con rigor*. Recuperado el 17 de octubre de 2019, de https://www.sinembargo.mx/09-08-2016/3077883

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Quinta Reimpresión ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L. Recuperado el 23 de octubre de 2019

Vargas, M., & Vega, A. d. (2014). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* (tercera ed.). Colombia, Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado el 25 de setiembre de 2019

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general ¿Cuál es relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019? **Problemas específicos:** a. ¿Cuál es el estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019? b. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019?	**Objetivo general** Determinar la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. **Objetivos específicos** c. Identificar el estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019. d. Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019.	**Hipótesis general** Hi: Existe relación significativa entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019. **Hipótesis específicos** H1: El estado del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil del ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019, es bueno. H2: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural en el Datem del Marañón, 2019, es alto.	**Técnica** Encuesta **Instrumentos** Cuestionario
Diseño de investigación	**Población y muestra**	**Variables y dimensiones**	
El tipo de estudio: Básica **Enfoque:** Cuantitativo **Diseño** No experimental **Nivel** Correlacional	**Población** La población estuvo constituida por 179 alumnos del ámbito rural de Datem del Marañón. **Muestra** La muestra fue constituida por 122 alumnos del ámbito rural de Datem del Marañón.	**Variables** / **Dimensiones** Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil: Calidad estructural; Calidad en la metodología didáctico práctico; Calidad de servicio Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural: Enseñanza; Organización académica; Infraestructura y servicio	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre:

Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil

Sr (a)

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para usted sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima. Sin embargo, a través de su objetivo principal busca Establecer la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019.

Edad…… Sexo……. Fecha……/……/…….

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (✔) en una sola alternativa

N° ítems	**Servicio educativo**					
Dimensión: Calidad estructural						
	Indicador: Factores físicos	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
1	¿Considera usted que la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón cuenta con aulas adecuadas para el aprendizaje óptimo del alumnado?					
2	¿Considera usted que la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón cuenta con profesores (docentes) titulados, y especializados en un área educacional?					
	Indicador: Factores técnicos	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
3	¿Considera usted que la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón cuenta con materiales didácticos y biblioteca?					
4	¿Consideras que la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón cuenta con tecnología educacional (proyectores – laptop) soporte informativo					

	que permita el buen desenvolvimiento pedagógico?					
Dimensión: Calidad en la metodología didáctico – práctico						
	Indicador: Preparación docente	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
5	¿Dominan tus profesores los temas que te enseñan día a día ¿					
6	¿Tus profesores explican de manera clara los diversos temas que enseñan?					
N°	**Indicador: Recursos metodológicos**	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
7	Los docentes utilizan recursos, estrategias y metodologías didácticas para lograr un aprendizaje significativo y de calidad.					
N°	**Indicador: Cooperación y Colaboración**	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
8	¿Los docentes trabajan en cooperación y colaboración, generando nuevas ideas y aplicándolas en el proceso enseñanza aprendizaje?					
N°	**Indicador: Uso de dinámica de grupo**	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
9	¿Los docentes realizan sesión de aprendizaje utilizando todos los procesos didácticos?.					
	Indicador: Sistema de evaluación integral	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
10	¿La evaluación realizada en la residencia estudiantil del ámbito rural de Datem del Marañón por los docentes es acorde a la realidad del alumno (rubricas)?					
Dimensión: Calidad de servicio						
	Indicador: Servicio interno	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**

11	Todos los miembros de la comunidad educativa cumplen con sus roles y funciones establecidos.					
12	Todos los miembros de la comunidad educativa, son responsables y eficientes en el cumplimiento de sus obligaciones.					
	Indicador: Servicio externo	**Totalmente de desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Neutral**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
13	La Institución educativa (residencia estudiantil del ámbito rural de Datem del Marañón) cumple durante el año lectivo con los servicios que ofrece.					
14	La Institución educativa (residencia estudiantil del ámbito rural de Datem del Marañón) realiza encuestas, entrevistas, para conocer la conformidad del servicio.					

Nathalya Grández

Cuestionario sobre:

Satisfacción en usuarios del ámbito rural

Sr (a)

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para usted sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima. Sin embargo, a través de su objetivo principal busca establecer la relación entre el servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y la satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019.

Edad…… Sexo……. Fecha……/……/…….

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (✔) en una sola alternativa.

N° ítems	**Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural**					
	Dimensión: Enseñanza					
	Indicador: Metodología	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
1	¿Usted está conforme con la metodología (forma de enseñar) de tus profesores (docentes y/o maestros) de la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón?					
2	¿Las actividades y/o tareas que los docentes (profesores) te mandan para la casa favorecen a tu formación?					
3	¿Está usted conforme y/o de acuerdo con el material educativo que utilizan en tu centro educativo (guías, papelotes y libros) ¿					
	Indicador: Estilos de aprendizaje	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
4	¿Está usted satisfecho con el servicio académico que te brinda tu centro educativo día a día?					
5	¿Considera usted que el aprendizaje que recibes es de carácter innovador (bueno) y acorde con los avances tecnológicos?					
6	¿Usted considera interesante las actividades extracurriculares (fuera de clases) que se realizan en su centro educativo?					
	Dimensión: Organización académica					
	Indicador: normas	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**

7	¿Ustedes consideran que las normas de convivencia de tu colegio están basadas, en la disciplina y puntualidad?					
8	¿Ustedes consideran que los castigos para los estudiantes (alumnos) en caso de no cumplir con sus deberes son adecuados?					
	Indicador: comunicación	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
9	¿Consideran ustedes que la comunicación que se práctica en el salón durante la clase es adecuada?					
10	¿Consideran ustedes que la solución del docente (profesor) es rápida ante un problema?					
	Indicador: Trato en la I.E.	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
11	¿Considera usted que el trato que te brinda tus docentes (profesores) contribuyen a su formación educativa?					
12	¿Con que frecuencia estás de acuerdo como tus profesores resuelven y/o solucionan los problemas de los estudiantes (alumnos)?					
	Dimensión: Infraestructura					
	Indicador: Equipamiento	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
13	¿Considera usted que la ubicación de la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón (colegio) es de fácil acceso?					
14	¿Usted está satisfecho con la infraestructura de la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón ¿					
	Indicador: Servicio – Mobiliario	**Nunca**	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**siempre**
15	Está usted de acuerdo con las sillas que cuenta la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón.					
16	Está usted de acuerdo con las Mesas que cuenta la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón.					
17	Los servicios higiénicos con los que cuenta la residencia estudiantil rural de Datem del Marañón se mantienen limpios y en buen estado					

Nathalya Grández

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	:	Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Institución donde labora	:	Universidad César Vallejo
Especialidad	:	Docente de investigación
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	:	Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL				48		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	:	Mg. César Artidoro Samame Cornejo
Institución donde labora	:	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Especialidad	:	Docente de Posgrado UCV – Gestión Pública
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	:	Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 27 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. César A. Samamé Cornejo
ABOGADO
ICAL 5684

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jorge Valdera Tapullima
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. Jorge Valdera Tapullima
Docente

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	:	Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Institución donde labora	:	Universidad César Vallejo
Especialidad	:	Docente de investigación
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	:	Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL				48		

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	:	Mg. César Artidoro Samame Cornejo
Institución donde labora	:	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Especialidad	:	Docente de Posgrado UCV – Gestión Pública
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	:	Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 27 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. César A. Samamé Cornejo
ABOGADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto	:	Mg. Jorge Valdera Tapullima
Institución donde labora	:	Universidad Cesar Vallejo
Especialidad	:	Gestión Pública
Instrumento de evaluación	:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s)	:	Br. Nathalya Grández Torres

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Mg. Jorge Valdera Tapullima
Docente

Constancia de autorización donde ejecutó la investigación

VICARIATO APOSTOLICO DE YURIMAGUAS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

El Coordinador general del proyecto, denominado "Propuesta de servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil en el ámbito rural", del Vicariato Apostólico de Yurimaguas; **hace constar:**

Que el estudiante **Bach. Nathalya Grández Torres** de la Maestría de gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo sede Tarapoto, realizo la investigación **"Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019"** en el año que menciona en el titulo mismo.

Se expide la siguiente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crean convenientes.

Yurimaguas, 11 de diciembre, 2019.

Hno. JESÚS LÓPEZ HERMOSILLA

Coordinador General del proyecto

C.E. 000076727

Base de datos estadísticos

Variable servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil

	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14
alumno 1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
alumno 2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
alumno 3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1
alumno 4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3
alumno 5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
alumno 6	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
alumno 7	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4
alumno 8	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5
alumno 9	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
alumno 10	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
alumno 11	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3
alumno 12	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
alumno 13	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4
alumno 14	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
alumno 15	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3
alumno 16	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
alumno 17	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
alumno 18	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
alumno 19	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
alumno 20	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
alumno 21	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
alumno 22	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3
alumno 23	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
alumno 24	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	4
alumno 25	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
alumno 26	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3

alumno 27	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	2	2	4
alumno 28	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
alumno 29	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
alumno 30	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2
alumno 31	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3
alumno 32	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
alumno 33	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5
alumno 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 35	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2
alumno 36	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4
alumno 37	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
alumno 38	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
alumno 39	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
alumno 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 41	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5
alumno 42	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2
alumno 43	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
alumno 44	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3
alumno 45	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5
alumno 46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
alumno 47	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3
alumno 48	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
alumno 49	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2
alumno 50	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4
alumno 51	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3
alumno 52	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2
alumno 53	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
alumno 54	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3
alumno 55	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
alumno 56	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2

alumno 57	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4
alumno 58	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
alumno 59	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3
alumno 60	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
alumno 61	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3
alumno 62	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5
alumno 63	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3
alumno 64	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3
alumno 65	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3
alumno 66	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
alumno 67	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5
alumno 68	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
alumno 69	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
alumno 70	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
alumno 71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 72	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
alumno 73	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
alumno 74	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
alumno 75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 76	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
alumno 77	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
alumno 78	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
alumno 79	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
alumno 80	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
alumno 81	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
alumno 82	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
alumno 83	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
alumno 84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 85	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 86	1	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1

alumno 87	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2
alumno 88	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
alumno 89	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
alumno 90	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1
alumno 91	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
alumno 92	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
alumno 93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 94	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
alumno 95	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
alumno 96	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2
alumno 97	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
alumno 98	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
alumno 99	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
alumno 100	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
alumno 101	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2
alumno 102	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
alumno 103	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
alumno 104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 105	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1
alumno 106	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
alumno 107	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
alumno 108	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
alumno 109	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
alumno 110	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
alumno 111	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3
alumno 112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
alumno 113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 114	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
alumno 115	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
alumno 116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

alumno 117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 119	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
alumno 120	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
alumno 121	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
alumno 122	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1

Variable satisfacción de los estudiantes usuarios del ámbito rural

	Prg1	Prg2	Prg3	Prg4	Prg5	Prg6	Prg7	Prg8	Prg9	Prg10	Prg11	Prg12	Prg13	Prg14	Prg15	Prg16	Prg17
alumno 1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
alumno 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
alumno 3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
alumno 4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
alumno 5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5
alumno 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 7	3	5	3	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4
alumno 8	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
alumno 9	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3
alumno 10	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5
alumno 11	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4
alumno 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 13	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
alumno 14	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
alumno 15	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5
alumno 16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
alumno 17	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5
alumno 18	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
alumno 19	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 20	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
alumno 21	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
alumno 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 27	4	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
alumno 28	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2

alumno 29	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4
alumno 30	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3
alumno 31	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
alumno 32	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
alumno 33	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5
alumno 34	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
alumno 35	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
alumno 36	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
alumno 37	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
alumno 38	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
alumno 39	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3
alumno 40	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
alumno 41	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
alumno 42	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
alumno 43	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
alumno 44	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
alumno 45	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5
alumno 46	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
alumno 47	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
alumno 48	3	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2
alumno 49	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
alumno 50	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	4	3
alumno 51	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5
alumno 52	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
alumno 53	2	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	4
alumno 54	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
alumno 55	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
alumno 56	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
alumno 57	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3
alumno 58	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4

alumno 59	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
alumno 60	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2
alumno 61	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
alumno 62	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	5
alumno 63	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4
alumno 64	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5
alumno 65	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	3
alumno 66	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5
alumno 67	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4
alumno 68	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4
alumno 69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 71	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
alumno 72	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
alumno 73	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
alumno 74	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
alumno 75	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
alumno 76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 77	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 78	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
alumno 79	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
alumno 80	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
alumno 81	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
alumno 82	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3
alumno 83	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3
alumno 84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 85	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
alumno 86	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
alumno 87	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
alumno 88	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1

alumno 89	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 90	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
alumno 91	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
alumno 92	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
alumno 93	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
alumno 94	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
alumno 95	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
alumno 96	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
alumno 97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
alumno 98	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
alumno 99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 100	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 102	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
alumno 103	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	1
alumno 104	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
alumno 105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
alumno 106	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
alumno 107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 108	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
alumno 109	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
alumno 110	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
alumno 111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
alumno 112	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
alumno 113	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
alumno 114	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
alumno 115	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
alumno 116	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
alumno 117	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
alumno 118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

alumno 119	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
alumno 120	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
alumno 121	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
alumno 122	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Autorización de publicación de tesis al repositorio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. **DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres:		Grández Torres Nathalya
D.N.I.	:	76752766
Domicilio	:	Av. Las Amaericas 701 - Yurimaguas
Teléfono	:	Móvil: 974686154
E-mail	:	nataliagt_2011@hotmail.com

2. **IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría [ ] Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. **DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres: Grández Torres Nathalya

Título de la tesis:

"Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019"

Año de publicación : 2020

4. **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

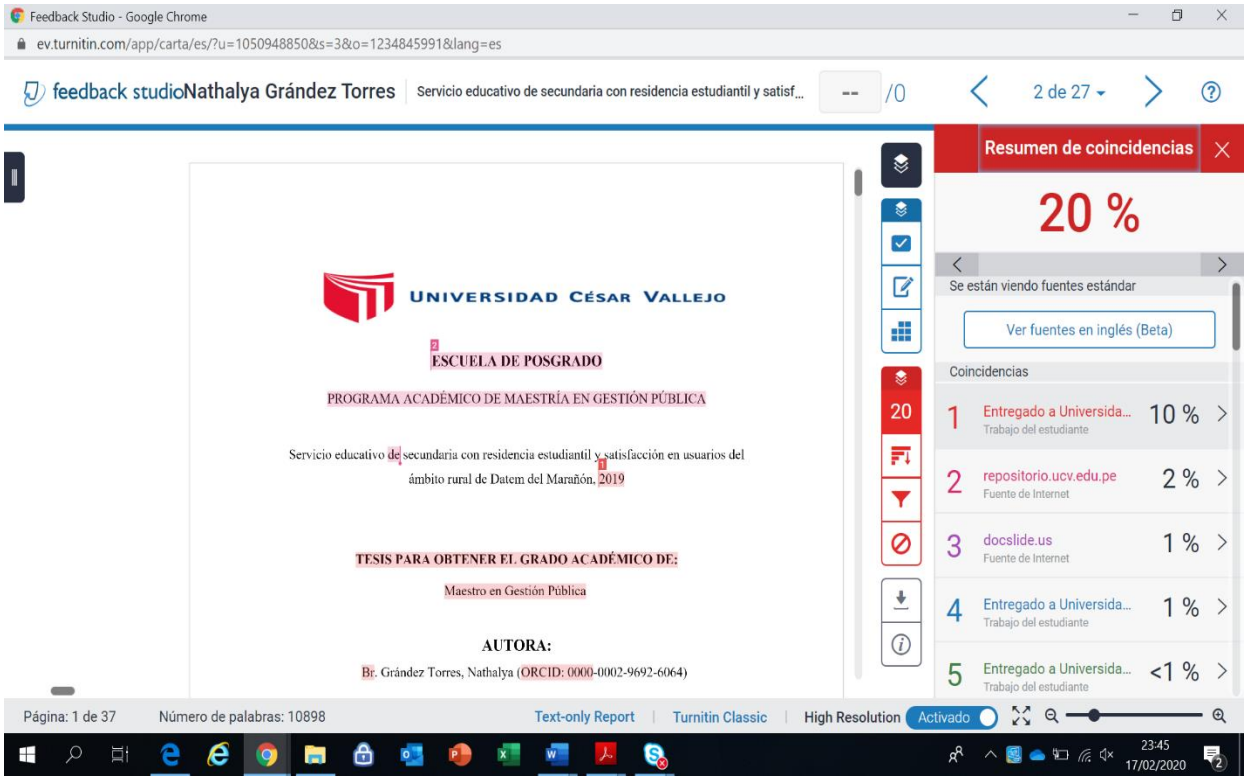
A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [x]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : ..... Fecha : 25 de Febrero del 2020

Informe de originalidad



Acta de aprobación de originalidad

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Nathalya Grández Torres, titulada "Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019"; constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 17 de febrero de 2020

.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Autorización final del trabajo de investigación

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA ENCARGADA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Grández Torres, Nathalya

INFORME TÍTULADO:

"Servicio educativo de secundaria con residencia estudiantil y satisfacción en usuarios del ámbito rural de Datem del Marañón, 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad

UNIDAD DE POSGRADO UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO