



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Soporte socioemocional y calidad de servicio en una
Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Davila Villalba, Violeta (orcid.org/0000-0001-9801-9858)

ASESOR:

Mag. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (orcid.org/0000-0003-18207-4047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis hijos y a mi esposo, quienes fueron el principal motivo de inspiración para culminar el presente trabajo, asimismo, a mi familia quienes me brindaron en todo momento su apoyo moral.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud y permitirme culminar esta etapa de preparación profesional, asimismo, el agradecimiento lo extiendo a mi asesor quien con mucha paciencia me guió en el proceso de esta investigación, a todos mis docentes quienes me acompañaron durante mi formación profesional.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación.	15
3.2. Variables y Operacionalización de las variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo.	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos.	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de Análisis de datos.	21
3.7 Aspectos éticos:	22
IV RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Población de la investigación	18
Tabla 2	Muestra de estudio	18
Tabla 3	Distribución del coeficiente muestral	19
Tabla 4	Baremo de las variables y dimensiones	21
Tabla 5	Contingencia de Soporte socioemocional y calidad de servicio	23
Tabla 6	Contingencia de Acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio	24
Tabla 7	Tabla cruzada de Estrategias socioemocionales y calidad de servicio	24
Tabla 8	Tabla cruzada de Interacción afectiva y calidad de servicio	25
Tabla 9	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables Soporte socioemocional y Calidad de servicio	26
Tabla 10	Correlación de soporte socioemocional y calidad de servicio	27
Tabla 11	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de Acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio	27
Tabla 12	Correlación Acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio	28
Tabla 13	Prueba de normalidad de las estrategias socioemocionales y calidad de servicio	29
Tabla 14	Correlación de estrategias socioemocionales y calidad de servicio	30
Tabla 15	Prueba de normalidad de Interacción afectiva y calidad de servicio	30
Tabla 16	Correlación de interacción afectiva y calidad de servicio	31

Resumen

La presente investigación trata sobre el soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional y la calidad de servicio. Respecto a la metodología la investigación fue de tipo aplicada, el método fue hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional – transaccional; respecto a la población estuvo compuesta por 317 estudiantes del nivel secundaria de una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, la muestra se halló a través el muestreo probabilístico cuyo resultado fue de 174 estudiantes, para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicaron cuestionarios los cuales fueron validados por expertos, cuya fiabilidad se determinó mediante el coeficiente de *alpha* de *cronbach*. Sobre los resultados encontrados, se evidencia un valor $r=0.601$, con lo cual se concluye que, el soporte socioemocional tiene una relación positiva moderada con la calidad de servicio en una institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Palabras clave: Soporte socioemocional, calidad, servicio, bienestar.

Abstract

This research deals with socio-emotional support and quality of service in an Educational Institution of the UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; whose objective was to determine the level of relationship between socio-emotional support and quality of service. Regarding the methodology, the research was of an applied type, the method was hypothetical - deductive, quantitative approach, non-experimental design, correlational - transactional; Regarding the population, it was composed of 317 students of the secondary level of an Educational Institution of the UGEL Paucartambo, the sample was found by probabilistic sampling whose result was 174 students, for the data collection the survey technique was used and as an instrument questionnaires were applied which were validated by experts, whose reliability was determined by the cronbach alpha coefficient. Regarding the results found, a value $r = 0.601$ is evidenced, with which it is concluded that socio-emotional support has a moderate positive relationship with the quality of service in the students of an educational institution of the UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Keywords: Socio-emotional support, quality, service, well-being.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia producida por la COVID – 19, evidenció la desigualdad que existe en el ámbito educativo, asimismo, dejó una crisis económica que trajo consigo diferentes aspectos que afectan la salud mental de los estudiantes, puesto que a raíz de esta emergencia sanitaria los estudiantes tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad educativa, que los obligó a cambiar la enseñanza presencial por la educación virtual, este proceso duró dos años.

Para Inter- American Development Bank IDB (2021) los estudiantes de educación básica regular, a nivel de Latinoamérica, presentan un deterioro mental, asimismo, el 48% de los adolescentes de El Salvador se sienten tristes, al menos dos tercios (67%) de adolescentes en El Caribe se sienten temerosos, el 59% presentan insomnio, el 39% de adolescentes en América Latina presentan problemas alimenticios. Al respecto (UNICEF, 2021) refiere que luego de la crisis sanitaria los estudiantes a nivel mundial presentan un desequilibrio emocional, puesto que durante los años de pandemia y emergencia sanitaria pasaron por situaciones problemáticas que no supieron cómo afrontarla, hecho que de alguna forma alteró sus vidas, por tanto, no se puede hablar de una normalidad después de esos sucesos.

Según UNICEF (2021), las instituciones educativas tienen un rol fundamental, primordialmente en la protección e integridad de los niños y adolescentes, en la que se debe brindar un apoyo emocional en resguardo de la salud mental de estos. Según el informe técnico del (INEE, 2020) refiere que el 48% de las instituciones educativas durante los años 2020 y 2021 a nivel de Latinoamérica no brindaron apoyo emocional a los adolescentes a consecuencia de ello el nivel de estrés en los estudiantes aumentó en un 23%, respecto al 2019.

En el ámbito nacional, CARE (2021) señala que durante el 2019 se brindó respaldo emocional a 159 instituciones educativas en la región sierra, y acompañamiento emocional a 3215 adolescentes, sin embargo, durante el periodo de confinamiento que se produjo en los años 2020 y 2021, solo se realizaron llamadas de soporte emocional al 15% (2056) de los estudiantes, con los demás no hubo comunicación.

Por otra parte MINSA (2022) con apoyo del Ministerio de la Mujer y IDB (2021) refieren que a consecuencia de la pandemia el 30.01% de adolescentes en nuestro país que oscilan entre los 12 a 17 años padecen de algún problema mental o emocional; asimismo, el departamento de Psicología del Hospital Víctor Larco Herrera (HVLH) (2020), menciona que, uno de los problemas que se agudizaron durante el confinamiento, fueron los problemas conductuales de los estudiantes, ya que se cambió el afecto físico por las pantallas digitales, generando en los estudiantes excesivas cantidades de cortisol en su sistema cerebral, la cual está relacionada con el estrés, en consecuencia aumentaron los niveles de estrés, también menciona que, estos se agudizarán durante el retorno a la educación presencial por que los dos años de aislamiento el estímulo ha sido más visual y auditivo.

En el ámbito local, de acuerdo a los resultados del diagnóstico realizado a los estudiantes de una Institución Educativa secundaria de la UGEL Paucartambo que fue motivo de estudio, se observa que, estos presentan diferentes problemas socioemocionales, los cuales se evidencian en problemas conductuales como: la falta de energía para trabajar las actividades escolares, falta de atención, desinterés, problemas de interacción con sus pares, desánimo, cansancio, entre otros, se considera que estos cambios son consecuencia del confinamiento que el gobierno adoptó como medida de protección sanitaria, sin embargo, esta medida trajo consigo diferentes problemas en la salud mental tanto de los estudiantes como de la comunidad educativa, por tanto, la transición entre la educación virtual a la presencial fue tan difícil como fue adaptarse a la virtualidad, ya que muchos adolescentes que tenían una vida activa tuvieron que pasar horas frente a pantallas de celulares y otros, lo que estimulaba su atención con sonido, brillo y movimiento, por lo cual, el hecho de volver a las clases presenciales, es volver a empezar con diferentes aspectos que se dejaron de lado como la responsabilidad y puntualidad, motivación, los acuerdos de convivencia, etc. En consecuencia, se consideró necesario realizar el estudio ya que se prestó la importancia debida y la responsabilidad a los programas de soporte emocional que brinda el Ministerio de Educación; además llamar a la conciencia a toda Institución educativa para que cumpla el rol tan importante respecto al soporte socio emocional de los estudiantes, con la finalidad de superar la situación.

En tal sentido la problematización se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de relación entre el soporte socioemocional y la calidad de servicio en una

Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?, Así mismo se presentó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre el acompañamiento socio afectivo y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias socioemocionales y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la interacción afectiva y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?.

Del mismo modo, se presentó la justificación teórica, porque el presente trabajo de investigación servirá de guía para futuras investigaciones y contribuirá al conocimiento de los lectores que hagan uso de la información de la presente investigación.

Asimismo, se presentó la justificación metodológica, con la intención de que pueda servir de guía a investigaciones futuras que tengan relación con las variables de estudio o la misma línea de investigación.

La investigación tiene una justificación práctica, ya que la presente investigación buscó tener transcendencia a nivel local, creando interés entre los actores de la comunidad educativa en estudio, asimismo, estuvo orientada a proponer alternativas de solución a problemas relacionados con el tema de la investigación.

Por último, se dio a conocer la justificación social, por cuanto la presente investigación permitió identificar situaciones problemáticas sobre la salud mental de los adolescentes, además permitió evidenciar la percepción que tienen los estudiantes sobre calidad del servicio educativo, el mismo que servirá como línea de base a la comunidad educativa, del mismo modo, se pretende trascender a las demás instituciones educativas y a la sociedad.

Seguidamente se presenta los objetivos de la investigación que son: Determinar el nivel de relación entre el soporte socio emocional y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; Del mismo modo se plantea los objetivos específicos y fueron: Determinar el nivel de relación entre el acompañamiento socio afectivo y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; Determinar el nivel de relación entre las estrategias socioemocionales y la calidad de servicio en una Institución Educativa de

la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; Determinar el nivel de relación entre la interacción afectiva y la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Finalmente, se presentó las hipótesis: El soporte socio emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022. Las hipótesis específicas que se considera son: El acompañamiento socio afectivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; Las estrategias socioemocionales se relacionan significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022; La interacción afectiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la pretensión de darle un sustento científico a la investigación se hizo uso de investigaciones que antecedieron a la presente, considerando contextos distintos que son a nivel internacional y nacional, teniendo en cuenta diferentes criterios que permitieron realizar la discusión de resultados; bajo ese principio se eligen a los siguientes:

Díaz (2019), realizó una investigación sobre la influencia de la educación socio emocional en el rendimiento escolar de discentes de secundaria; publicado en Bogotá en el 2019, la meta de esta fue establecer la relación entre la educación socio emocional y el desempeño académico, la metodología es cuantitativa, diseño correlacional – causal, no experimental, para el recojo de la investigación se consideró como universo a 198 discentes, no obstante la muestra estuvo compuesta por 48 discentes, se hizo el muestro no probabilístico a conveniencia, considerando el título de la investigación, para ello se considera un cuestionario con escala de likert, las conclusiones fueron las siguientes; el 96% desarrollan habilidades blandas, creando un clima favorable para mejorar el desempeño académico; sin embargo, la institución educativa no aplica técnica para facilitar el aprendizaje, ni propicia el desarrollo de habilidades blandas, respecto a la estadística, refiere que la educación socio emocional el sig. Bilateral es mayor a los 0.05. Obteniendo 0.200. Por tanto, se acepta la hipótesis nula, el coef. = (-.073) Es decir, la relación es inversa, negativa considerable.

Salas (2020), desarrolló una investigación titulada la dimensión humanista de los estudiantes y las relaciones humanas que se desenvuelven en medio de las instituciones educativas, asimismo, toca el tema de las estrategias socioemocionales que se realizan, cuyo objetivo fue determinar la influencia entre la educación socioemocional en el proceso de aprendizaje de los discentes, la metodología es cuantitativa, diseño correlacional – causal, como población se considera a 21 estudiantes de cuarto grado de la ciudad de Veracruz – México, hallando que el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales influyen en el servicio educativo, cuyo valor estadístico es de 0.790 estableciendo un grado de influencia significativo, asimismo, se encontró que los educadores utilizan estrategias que les permite

resolver los conflictos utilizando las relaciones interpersonales, poniendo en práctica los valores.

Daza et al. (2019), desarrollaron una investigación sobre la gerencia del talento humano en la calidad del servicio educativo, se realizó de Colombia, el que tuvo como objetivo analizar la incidencia del talento humano en la calidad del servicio educativo, la metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, correlacional – transaccional, como universo y muestra censal se tuvo a 35 estudiantes, como conclusión se tuvo que el valor estadístico equivale a 0.789 lo que evidencia la correlación positiva entre las variables que se consideraron para el estudio, por tanto, se infiere que a mayor gerencia del talento humano mayor calidad del servicio educativo.

Vera et al. (2021), llevaron a cabo una investigación sobre la equidad educativa que se relaciona con el acompañamiento emocional que se brindan a los estudiantes en el contexto Chileno, el cual tiene como propósito analizar los factores que permiten la equidad educativa para brindar el acompañamiento emocional, para los cual se toma como metodología correlacional causal, método hipotético – deductivo, asimismo, se considera como muestra a 1498 estudiantes de media secundaria, asimismo, estos fueron elegidos mediante muestreo probabilístico, se tuvo como resultados que las estrategias de autorregulación, autoconcepto académico, propician que las comunidades educativas implementen oportunidades de mejora, como resultado estadístico es de 0.670, se considera que el acompañamiento emocional influye en la equidad educativa, asimismo, la convivencia escolar mejora con el acompañamiento emocional que se brinda en los centros educativos, el valor estadístico, corrobora la influencia.

Cifuentes (2017), en su trabajo trata sobre la inteligencia emocional y la influencia en la calidad de educación que se brinda, asimismo, el resultado es cuantificado en el rendimiento académico, la finalidad de dicha investigación fue establecer la influencia entre la inteligencia emocional en la calidad de servicio, la metodología que fue considerada fue el enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, correlacional – causal, nivel descriptivo, el método fue hipotético – deductivo, la muestra estuvo considerada por 507 discentes de media, para la recolección de datos se usó como instrumento el cuestionario, los resultados

descriptivos afirman que el 48% de los encuestados refieren que la inteligencia emocional es media, y el 56% de los estudiantes que el calidad educativa es media, respecto a los datos inferenciales se encuentra que la significación asintótica bilateral es de 0.3% la cual es menor al 5% la cual permite aceptar la hipótesis alterna, respecto al resultado de $RHO = 0.768$ la cual respalda que la influencia es significativa de las variables.

Siguiendo con el principio del recojo de la literatura a nivel nacional se considera a los siguientes autores, los cuales cumplen con las consignas de investigaciones.

Gambini (2018), elaboró una investigación sobre el soporte emocional y su relación en el desempeño académico de los estudiantes del nivel secundario, el cual tuvo como propósito establecer el relación entre las variables designadas, el tipo de investigación es cuantitativo, diseño correlacional, se tiene como universo de la investigación fue de 200 estudiantes de quinto de secundaria, la muestra fue censal, el instrumento que utilizó el investigador fue el cuestionario, se concluyó que el coeficiente estadístico fue de 0.803 dando a conocer que el soporte emocional se relaciona significativamente con el desempeño académico.

Huanca (2019), desarrolló una investigación sobre la relación que se da en el desarrollo socioemocional con el aprendizaje de los estudiantes del nivel secundario, cuyo propósito fue analizar la relación que existen entre las variables, se tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, diseño correlacional, transeccional, para el cual se tuvo en consideración que la población es de 620 estudiantes del nivel secundario, sin embargo se consideró como muestra a 28 estudiantes del tercero de secundaria, sección B, con la finalidad de recoger la información de la muestra se utilizó un cuestionario, por último, se concluye que el Rho de Spearman fue de 0.323 dando a conocer la relación entre el desarrollo socioemocional con el aprendizaje de los estudiantes de secundaria, sin embargo, la relación fue baja.

Bazalar (2021), realizó una investigación sobre la misión pedagógica y la calidad de servicio educativo, el propósito de la investigación fue establecer la relación que se da entre la gestión tutora en la calidad educativa, para ello se considera como metodología, hipotética – deductiva, enfoque cuantitativo, diseño correlacional, los instrumentos utilizados como media para recolectar datos es de

cuestionarios, los cuales se aplicaron a la muestra censal que fue de 68 estudiantes del nivel secundario, asimismo, la estadística descriptiva refiere que el 87,4% presenta un magnitud buena respecto al servicio educativo y el acompañamiento tutor, respecto a la estadística inferencial el valor que se presenta es de 0.870, dando a conocer que la relación es positiva significativa, es decir, a mejor servicio educativo mejor acompañamiento tutor en los estudiantes de educación secundaria; respecto a las dimensiones que se considera en la investigación se tiene que la gestión para la mejora de los aprendizajes y la calidad de asistencia educativa se relacionan con un valor de 0.620 el cual refiere que el grado es moderado, respecto a los procesos pedagógicos y la calidad de asistencia educativa la relación es positiva significativa con un valor estadístico inferencial de 0.858.

Condori y Mestas (2018), presentaron una investigación que trata sobre la influencia de la familia el cual brinda un soporte socioemocional en los estudiantes, el cual tiene como propósito, demostrar la influencia entre el soporte emocional que brinda la familia en los estudiantes del nivel secundaria, para ello se considera el enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, correlacional- causal; como muestra se requiere la colaboración de 170 estudiantes, para el instrumento, se utilizan cuestionarios, se concluye que el valor inferencial es de 0.789 dando a conocer que la familia influye en el soporte socioemocional en los estudiantes del nivel secundario, sin embargo, en ello también influyen diferentes factores dentro de ello, como el factor económico, la dimensión humana, etc.

Gómez (2019), realizó una investigación sobre la importancia de la acción tutorial en las modalidades del sistema educativo nacional, la finalidad de la investigación fue establecer la influencia entre la acción tutorial en el sistema educativo, el método que se tiene es el hipotético-deductivo, diseño correlacional – causal, como población se consideró a 150 estudiantes del nivel secundario, la muestra estuvo compuesta por el grado de 1ro de secundaria, el instrumento que se utilizó fue la encuesta, respecto a los resultados descriptivos, se halló que el 44% de los docentes no trabajan la población que se considera es de 15 estudiantes, como instrumento se considera al cuestionario, el resultado estadístico refiere que el 44% expresan que los docentes de la institución no realizan acciones de tutoría, por tanto, no reciben un acompañamiento tutor, respecto al resultado inferencial refiere que la

relación es de 0.670 dando a conocer existe una relación moderada entre las variables.

Seguidamente se procede a conceptualizar las definiciones de la variable independiente, para ello, se considera los diferentes puntos de vistas, como los siguientes:

Dirección Regional de Lima Metropolitana (2022), menciona que el soporte socioemocional, son todas aquellas actividades que permiten al individuo a restablecer sus emociones, generalmente a aquellas personas que tienen experiencias traumáticas, pérdidas de sus seres queridos producto de la pandemia u otras situaciones (p. 45). Por tanto, los estudiantes que tuvieron pérdidas familiares, familiares, quedaron con secuelas de la enfermedad, pérdidas económicas, miedo de retornar a la presencialidad, inestabilidad etc. necesitan más apoyo o acompañamiento emocional, al respecto Moya (2017), señala que, el soporte socioemocional es aquel sustento o cimiento afectivo que se realiza en el seno familiar, con la finalidad de que los hijos puedan tener interrelaciones en la sociedad en base a afecto, paz y pongan en acción los valores que se les enseñó, por tanto se convierten en individuos de confianza e inspiran seguridad.

Del mismo modo, se infiere que permite ejercer actividades cuyos resultados sean eficientes, para ello, es necesario el desarrollo de las aptitudes sociales; el cual se logra cuando la persona mejore sus competencias individuales, a su vez le permitirá desenvolverse de mejor manera en el entorno social, por su parte, Velasco (2016), señala que es el sostén emocional que se brindan a los estudiantes con la finalidad de permitirles ser mejores seres humanos, es decir, darles un cimiento emocional, el cual sirve de formación en valores con la finalidad de que pueda ponerlos en práctica en su vida cotidiana, con la finalidad de formar seres humanos que puedan enfrentar situaciones vida de forma sana, para tener una sociedad pacífica; cuyo principio sean los valores.

Otra de las teorías que se relaciona con la variable es la racionalidad de las emociones dado por Solomon (2007), quien expresa “que cuando el individuo manifiesta sus emociones, no hace uso del juicio, es decir, la racionalidad no forma parte de las emociones, ya que estas son impulsivas, en ocasiones imprudentes, la cólera es producto del juicio moral”. Solomon (2007. p. 9), de ello se infiere que la

emisión de una emoción es dar a conocer un juicio normativo a través de una situación que se está manifestando en el momento de la acción.

En la misma línea de la investigación, se procede a conceptualizar las dimensiones de la variable independiente, considerando los estudios del autor:

Dirección Regional de Lima Metropolitana (2022), refiere que el acompañamiento socio afectivo (1) es la interrelación, que se da entre los agentes principales de la educación, donde el educador es el que brinda lazos de confianza, considerando la edad biológica de los estudiantes, quienes se tornan desconfiados con los adultos, por lo que, es vital el acercamiento que tiene el docente para brindar al discente libertad para que narre sus emociones, sus preocupaciones. Por tanto, se considera como el procedimiento establecer vínculos afectivos entre los sujetos que son parte la institución.

Asimismo, se considera las estrategias socioemocionales (2) como segunda dimensión, Dirección Regional de Lima Metropolitana (2022), quien expresa que los docentes son los que deberían adecuar la didáctica al contexto, con diferentes estrategias que permitan a los discentes a expresar sus emociones, asimismo, les ayuden a superar sus dificultades, es decir, en lo posible estas medidas no debe de impactar de manera negativa en la salud de los estudiantes.

Por último se presenta la tercera dimensión, interacción afectiva (3) a través del mismo autor, quien refiere que es labor del docente realizar el rol mediador del aprendizaje de los niños, por lo que es importante el trato que hacia los estudiantes, creando un ambiente afectivo, de respeto, con lo cual se garantiza que los discentes se sienten seguros, asimismo, el docente se convierte en una suerte de guía que ayuda a los discentes a autorregularse de la misma forma mantenerse comprometidos con actividades académicas, de esta misma forma, influye en ello, la forma de como el docente les responde, le enseña a comunicarse asertivamente, con ello, les ayuda a desarrollar el pensamiento crítico y expresión oral.

Por otra parte se conceptualiza la segunda variable, para ello se toma el punto de vista de Bolaños (2017), quien refiere que la calidad del servicio educativo es la naturaleza intrínseca de cada conjunto de entidades o procesos, lo que permite su desarrollo como individuos distintos, diferenciables, es decir, qué es su naturaleza, lo que permite su desarrollo como individuos distintos, diferenciables, es decir, qué es

su estructura interna, función y el uso o la utilidad de una entidad en relación con otros.

Del mismo modo, Feria y Ramos (2020), mencionan que la calidad del servicio educativo es la idiosincrasia que involucra a todos los integrantes de la comunidad educativa, quienes esperan que haya una mejora significativa en el servicio que se presta. Asimismo, MINEDU (2020) señala que la calidad educativa es aquella que permite llegar a las metas, ejecutar estrategias para lograr aprendizajes personalizados, ajustándose con la normalidad que cada educador debe aplicar.

Pedraza et al. (2017), refieren que el efecto de impacto educativa que permite indicar los estándares de calidad en el sector educativo, se resume en cuatro ámbitos; como el académico, social, laboral y familiar.

- Se manifiesta en el contexto académico una formación que favorece al progreso de toda la comunidad educativa.
- La influencia del entorno familiar.
- Reconocer el entorno del discente, además, saber sus actividades laborales, e identificar si estas actividades interfieren en su desempeño académico.
- En el contexto social los discentes en esta etapa del desarrollo humano pueden recibir una influencia significativa de su entorno social, por tanto, es necesario tener una actitud vigilante en este aspecto.

Desde la perspectiva Castillo (2020), es dar a conocer productos o servicios que benefician a una persona o entidad, quienes serían los consumidores o usuarios, por lo que se infiere que la calidad se define en este modelo como la satisfacción del cliente, alcanzada a través del desarrollo de un favor o fruto que implique la colaboración de la distribución.

Si este modelo se emplea en el adiestramiento, los consumidores serán los pedagogos y los administradores de las escuelas (los administradores en el caso de las escuelas coeducativas o privadas). Asimismo “los clientes externos son los alumnos sobre los cuales recae la acción más importante y sus padres y madres” Velasco (2016).

En síntesis, el modelo propuesto aspira a dar un servicio impecable y asegura un beneficio excepcional. Torres (2017), atribuye el origen y continua expansión de

este enfoque a varios aspectos, de los que resalta la creación de modelos de la producción educativa que permite innovar en el procedimiento académico. El método ha progresado de diferente forma; subrayando dos aspectos sobre el concepto de calidad.

Esta técnica ha evolucionado en dos direcciones, enfatizando dos facetas de la noción de calidad. Por un lado, al enfatizar la importancia de abordar los requisitos educativos de cada sujeto o en ocasiones de grupos sociales, ha enfatizado la importancia de los objetivos y logros educativos. Es necesario enfocarse en los objetivos que se proponen y los logros que se consiguen, asimismo, deben de plantearse situaciones que permita darles eficacia a las instituciones educativas.

Por otro lado, ha destacado la importancia de incluir la satisfacción con las expectativas que se crea y los integrantes que son partícipes de las tareas pedagógicas como criterio de calidad. Por lo tanto, estos enfoques sucesivos del concepto de calidad han revelado que abarca una serie de dimensiones subyacentes, como las de eficacia, eficiencia y relevancia.

Para tratar el tema sobre la calidad de servicio educativo, es necesario reconocer la naturaleza multidimensional del concepto incorporando las dimensiones identificadas en el análisis. Según Tubay et al. (2016), el resultado educativo como factor de calidad y el principio de llevar una institución educativa es lograr que los estudiantes tengan una calidad educativa. Asimismo, esta se podrá relacionar con la eficacia y la eficiencia, de esta forma se podrá aprovechar los recursos educativos a favor de los aprendizajes de los estudiantes.

Desde la perspectiva de Jiménez y Quintana (2019), existen diferentes criterios que pueden medir el nivel de calidad educativa, como los que se detallan a continuación:

- Adaptación al nivel intelectual de los discentes, asimismo, considerar las necesidades, expectativas e intereses.
- Reconocer a su entorno, así como a sus educandos, a los padres y colegas.
- Causas y consecuencias de los efectos del ámbito social.
- Perfeccionamiento de las falencias con la finalidad de llegar a objetivos de la institución educativa.

De esta forma, para San Martín y Soledad (2019), un factor que se torna imprescindible en la calidad de servicio educativo es el liderazgo, el cual inspira iniciativa en los integrantes del equipo, dando una suerte de arte y persuasión en dichas personas, no obstante, el liderazgo no es lo mismo que dirección. Quiere decir que para brindar un servicio eficaz, un equipo debe desenvolver cuatro actividades: directivas, administrativas, innovadoras e interpersonales. La alineación es un componente crítico de las estrategias de calidad porque afecta claramente al diligente más meritorio de una institución: la "calidad" de su particular. La enunciación siempre debe comenzar con el contexto actual del profesor y el perfil deseado, dicho de otra forma, las funciones que se deben desarrollar y el modelo que se sigue según la competencia profesional debe de ceñirse a las metas que se quiere lograr.

Vargas y Aldana (2017), refieren que la calidad de servicio es el desarrollo equilibrado de las actividades que se realizan en una entidad, con la finalidad de dar satisfacción a los consumidores o a las personas que se les presta el servicio, asimismo, es un tema de aspecto administrativo que se relaciona con la satisfacción del usuario.

Por último, se definen las dimensiones de la segunda variable, desde el punto de vista de los autores Vargas y Aldana (2014), quienes conceptualizan que la calidad de servicio administrativo (1) es la prestación y atención que se hace al cliente, dentro de una entidad.

La calidad de servicio de docente (2) según los autores antes mencionados, es el servicio que prestan los docentes, quienes mediante estrategias enseñan a los estudiantes, y son ellos quienes se encuentran en la facultad de calificar dicho servicio.

Como tercera dimensión se tiene a la calidad de servicio de infraestructura (3) para Vargas y Aldana (2014), refieren que se trata de los ambientes que se destinan para brindar el servicio, considerando la seguridad, comodidad e iluminación que brindan a los usuarios, la disposición de los ambientes, respeto por el aforo y por último las zonas seguras que deben ser destinados por defensa civil y la empresa debe de cumplir con dicha disposición.

Por último, se presenta la calidad de servicio de equipamiento (4) los autores refieren que son los equipos son todos los recursos y materiales tecnológicos y no

tecnológicos que se ponen a disposición de los usuarios, por tanto, estos deben ser útiles, tener una calidad adecuada, ser de la última generación, debe adecuarse a la necesidad del cliente, asimismo, se considera dentro de esta dimensión la adecuación y acceso fácil de los equipos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación, fue de tipo aplicada, puesto que los fundamentos teóricos que se relacionan con el tema de investigación, fueron muy útiles para producir información y relacionar con los problemas del contexto social en relación al soporte socioemocional y calidad de servicio, así como para proponer algunas mejoras; para fundamentar el concepto se toma en consideración la perspectiva de Sánchez, et al. (2018), quienes señalan que dicho tipo de investigación permite al investigador vincular la teoría con la realidad del contexto, permitiendo al investigador intervenir en la problemática para sugerir alguna solución para superar la problemática que se presenta, asimismo, de evidencia la influencia para que se pueda trabajar en la solución.

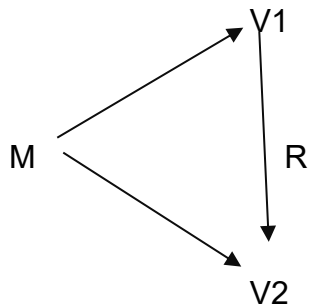
La presente investigación fue correlacional en cuanto como resultado del análisis estadístico se evidenció la relación entre las variables de estudio en un mismo contexto, asimismo, dicha información tiene respuesta a las razones y la forma de cómo se desarrollaron dichos sucesos. Hernández et al. (2014).

El estudio presentó un método hipotético – deductivo; según Pimienta y De la Orden (2017), refieren que son aquellas investigaciones que tienen como principio la constatación de hipótesis; ante la definición del autor se eligió dicho método, ya que se evidencia el contraste que se realizó entre la literatura que se recaba de manera sistemática y los supuestos planteados al inicio de la investigación.

Respecto al enfoque se consideró, el cuantitativo, este enfoque presenta un desarrollo sistemático, es decir, la respuesta en el recojo de datos fueron cuantificadas mediante la escala de Likert, que se presentó el instrumento, ello sirvió para realizar el análisis estadístico tipificado, sobre ello, Hernández et al. (2014), refiere que el enfoque permite al investigador canalizar los resultados de forma numérica, mediante la estadística descriptiva e inferencial.

El diseño de estudio de la presente investigación tuvo un diseño no experimental ya que, no se realizó la manipulación de las variables; sino tuvo como principio la observación de situaciones que fueron espontáneas, los cuales fueron analizados, permitiendo un reporte y observación; también fue transversal

ya que la investigación se dio en un tiempo determinado y fue correlacional por que se describió el grado de relación de las variables de estudio. Hernández et ál. (2014).



Representación:

M: Muestra

V1: Soporte socioemocional

V2: Calidad de servicio

→: Nivel de relación entre la variable independiente y dependiente.

3.2. Variables y Operacionalización de las variables

Variable 1: Soporte emocional.

Definición conceptual: según la Guía de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (2022), el soporte emocional son todas aquellas actividades que permiten al individuo a restablecer sus emociones, generalmente a aquellas personas que tienen experiencias traumáticas o pérdidas de sus seres queridos producto de la pandemia.

Definición operacional: La variable de soporte socioemocional, se midió a partir de las tres dimensiones consideradas las cuales permitieron llegar al objetivo estas son: el acompañamiento socioemocional, estrategias socioemocionales e interacción afectiva, así como también se tomó en cuenta los nueve indicadores seleccionados.

Variable 2: Calidad de servicio.

Definición conceptual: Según Vargas y Aldana (2017), refieren que la calidad de servicio es el desarrollo equilibrado de las actividades que se realizan en una

entidad, con la finalidad de dar satisfacción a los consumidores o a las personas que se les presta el servicio, asimismo, es un tema de aspecto administrativo que se relaciona con la satisfacción del usuario.

Definición operacional: La calidad de servicio se investigó a partir de las siguientes variables: Calidad de servicio administrativo, calidad de servicio del docente, calidad de servicio de infraestructura y calidad de servicio de equipamiento, así mismo se plantea cuatro indicadores: Calidad de servicio administrativo, Calidad de servicio del docente, Calidad de servicio de infraestructura y Calidad de servicio de equipamiento con el propósito de recolectar datos para la presente investigación se plantea doce indicadores.

Con el propósito de recolectar datos se hizo uso de un cuestionario para la variable.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Para Martínez et al. (2016), indican que la población es el conjunto de personas u objetos que sirve al investigador como canal para recabar información sobre la investigación, por tanto, esta tendrá que ser bien elegida por el investigador para cumplir con los objetivos de la investigación.

En ese sentido se presentó la población que estuvo compuesta por 317 estudiantes matriculados el año 2022 en una institución educativa de la UGEL - Paucartambo, departamento de Cusco, esta población está constituida por estudiantes de secundaria entre los que se tiene a adolescentes varones y mujeres que oscilan entre los 12 a 17 años de edad dicha cantidad se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1*Población de la investigación.*

Institución Educativa	grados	Cantidad de estudiantes
I.E. de Secundaria de la UGEL Paucartambo	1° A	27
	1° B	27
	1° C	27
	2° A	26
	2° B	27
	2° C	25
	3° A	27
	3° B	26
	4° A	25
	4° B	27
	5° A	27
	5° B	26
	Total	317

La muestra y muestreo de la investigación fue de 174 estudiantes de una institución educativa de la UGEL Paucartambo – Cusco – 2022. Como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2*Muestra de estudio.*

Institución educativa	Población	Muestra
1 IE UGEL Paucartambo	317	
Total de estudiantes		174

El muestreo que se usó en la investigación fue mediante el método probabilístico estratificado, cuya población es finita, ya que la población estuvo constituida por 317 estudiantes de educación secundaria, según Hernández, et al. (2014) los autores consideran un prototipo que especifica el 95% de nivel de confianza, está según el baremo es equivalente a 1.96, como margen de error se considera al 5% que es equivalente al 0.05; en consecuencia, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz_{1-\alpha/2}^2 pq}{(N-1)\epsilon^2 + z_{1-\alpha/2}^2 pq}$$

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{N \times (Z)^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + (Z)^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(317) \times 3.84 \times (0.50) \times (0.50)}{(316)(0.05)^2 + 3.84 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{304.32}{1.75}$$

$$n = 174$$

Para determinar el tamaño de muestra que se consideró en cada salón, se considera hallar el factor proporcional, para ello, se debe de dividir la muestra y la población, la cual da un valor de 0.548, a su vez esta se multiplicó por la cantidad de estudiantes por grado que se tiene en la población, como se define en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 3

Distribución del coeficiente muestral.

Institución Educativa	grados	Cantidad de estudiantes	Coeficiente	Muestra
I.E. de Secundaria de la UGEL Paucartambo	1° A	27	0.548	15
	1° B	27	0.548	15
	1° C	27	0.548	15
	2° A	26	0.548	14
	2° B	27	0.548	15
	2° C	25	0.548	13
	3° A	27	0.548	15
	3° B	26	0.548	14
	4° A	25	0.548	14
	4° B	27	0.548	15
	5° A	27	0.548	15
	5° B	26	0.548	14
	Total	317		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos.

Para Gómez – Gonzales (2018), la técnica es aquel método que permite al investigador recabar información de forma adecuada, en caso de la investigación se utilizó la encuesta que según el autor es aquella que permite al investigador recoger información mediante enunciados o preguntas, el cual permite canalizar la información a criterio del investigador, este se da de diferentes formas, puede ser con preguntas con respuestas abiertas que permite a los entrevistados explayarse en sus respuestas, otra forma es la entrevista con respuestas cerradas, donde el investigador canaliza las respuestas de los entrevistados, cualquiera de los métodos pueden ser utilizados a conveniencia de la investigación.

A continuación, se conceptualiza el instrumento de la investigación que es el cuestionario, para ello se considera el punto de vista de Romm (2020), quien señala que el cuestionario es una herramienta se utiliza para recoger información sobre temas específicos, los cuales son elaborados de manera sistemática y secuencial, estas pueden ser cuantificadas a través de escalas de medición, por lo cual, en la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento.

La validez del instrumento se define a través del autor Gómez - Gonzales (2018), es un proceso principal para darle el sustento legítimo al instrumento, este puede validarse a través de varios métodos, en caso de la presente investigación fue mediante juicio de expertos, por tanto, profesionales con repertorio y conocimiento del tema, dieron su punto de vista sobre la elaboración del instrumento, dándole viabilidad a la investigación, permitiendo darle su visto bueno para que pueda ser aplicado a la muestra de estudio, para ello se consideró la opinión de dicho especialista, considerando que la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; dicho instrumento fue llevado a criterio de juicio de expertos luego mediante una prueba piloto se determinó la fiabilidad a través del coeficiente de *alpha* de *cronbach* los resultados de la primera variable es de 0.823 y la segunda variable son de 0.843.

Tabla 4*Baremo de las variables y dimensiones.*

Variable independiente	Malo	Regular	Bueno
Soporte socio emocional	23 - 53	54 - 84	85 – 115
D1: Acompañamiento socioemocional	10 - 23	24 - 37	38 – 50
D2: Estrategias socioemocionales	7 – 16	17 – 26	27 – 35
D3: Interacción afectiva.	6 - 14	15 - 23	24 – 30
Variable dependiente	Malo	Regular	Bueno
Calidad de servicio.	21 – 49	50 – 78	79 – 105
D1: Calidad de servicio administrativo.	4 – 9	10 - 15	16 – 20
D2: Calidad de servicio docente.	5 - 11	12 – 18	19 – 24
D3: Calidad de Servicio de infraestructura.	6 – 14	15 – 23	24 – 30
D4: Calidad de servicio de equipamiento.	6 – 14	15 – 23	24 – 30

3.5 Procedimientos

Pimienta y De La Orden (2017), refieren que el procedimiento es la secuencia que se sigue para realizar la investigación, tomando en consideración esta definición, la presente investigación se inició con la búsqueda de investigaciones previas a la presente a nivel internacional y nacional, así mismo se tomó en cuenta fuentes bibliográficas para extraer constructos teóricos para la operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores los cuales permitieron formular el instrumento de investigación consistente en un cuestionario con una escala de Likert cuyo instrumento se formuló con preguntas debidamente estructuradas para recoger información sobre las variables los mismos que fueron validado por expertos. Así mismo se hizo coordinaciones con el director y responsable de tutoría de una IE secundaria de la UGEL Paucartambo, se remitió la carta de presentación, se realizó antes una prueba piloto, del mismo modo se informó los padres de familia a través de un comunicado que sus hijos participarían del llenado de un cuestionario con fines de investigación, finalmente se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada, esta fue de forma física y los resultados fueron procesados estadísticamente.

3.6 Método de Análisis de datos.

Luego de la aplicación del instrumento, la información recogida fue

sistematizada en una hoja Excel, seguidamente los datos fueron trasladados al software estadístico SPSS para el respectivo procesamiento del cual se obtuvo las tablas y figuras según las variables y dimensiones de estudio, cuyos resultados fueron interpretados con el afán de dar a conocer los resultados.

Para contrastar la hipótesis se realizó la prueba de normalidad ya se tuvo una muestra mayor a 50, así como se logró determinar la prueba de correlación con lo cual se pudo elaborar la discusión, conclusiones y dar paso a las recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos:

Para Romm (2020), los aspectos éticos, son aquellos que permiten darle a la investigación la objetividad y ética que le corresponde, por ello, los investigadores están prestos a seguir en esta línea, por tanto, es necesario utilizar diferentes canales para realizar sus propios constructos, en este transcurso se debe dar los créditos correspondientes a los autores, citándolos correctamente; por ello, que en la presente investigación se consideró el formato APA 7ma edición para la respetar la autoría.

Respecto a los resultados de la encuesta, estos no fueron alterados o manipulados por la investigadora, se tomaron los datos tal cual se recogió la información.

Los padres de familia de los estudiantes que formaron parte de la muestra fueron informados oportunamente del llenado de la encuesta sea de manera física.

IV RESULTADOS

Resultados descriptivos de soporte socioemocional y calidad de servicio

Tabla 5

Tabla cruzada soporte socioemocional y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Soporte emocional	Mala	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
	Regular	Recuento	4	53	42	99
		% del total	2,3%	30,5%	24,1%	56,9%
	Buena	Recuento	1	47	25	73
		% del total	0,6%	27,0%	14,4%	42,0%
Total	Recuento	5	102	67	174	
	% del total	2,9%	58,6%	38,5%	100,0%	

En la tabla 5, se presenta un cuadro de doble entrada y cruce de las variables soporte socioemocional y calidad de servicio en una muestra de 174 estudiantes donde solo el 1,1% (2) de estudiantes perciben que el soporte socioemocional recibido en su IE es mala, también se observa que, el 56,9%(99) encuestados perciben un regular soporte socio emocional que conlleva a una regular calidad de servicio, siendo este el dato el más resaltante, mientras que 42.0% (73) estudiantes perciben que el soporte socio emocional y la calidad de servicio es buena, con ello se evidencia que los estudiantes tienen claro su percepción del soporte emocional recibido y su relación con la calidad de servicio educativo que brinda la IE. De esta manera afirmamos que la mayoría de estudiantes perciben que el soporte socioemocional y la calidad de servicio recibido en su institución educativa es regular.

Tabla 6*Tabla cruzada acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio.*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Acompañamiento socio afectivo	Mala	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Regular	Recuento	3	50	37	90
		% del total	1,7%	28,7%	21,3%	51,7%
	Buena	Recuento	2	51	30	83
		% del total	1,1%	29,3%	17,2%	47,7%
	Total	Recuento	5	102	67	174
		% del total	2,9%	58,6%	38,5%	100,0%

Los resultados de la tabla 6 permiten describir que, de los 174 estudiantes que formaron parte del presente estudio, el dato más resaltante es que, el 51,7% (90) encuestados perciben que el acompañamiento socio afectivo recibido en la institución educativa es regular lo que repercute en una regular calidad de servicio visto por un 58,6% (102) e estudiantes, así mismo el 47,7% (83) de estudiantes encuestados perciben que el acompañamiento socio afectivo es bueno, mientras que el 38,5% (67) mencionan que la calidad de servicio es buena y solo 0,6% (1) percibe que el acompañamiento socio afectivo es malo finalmente respecto a la calidad de servicio un 2,9% (5) percibe la calidad de servicio como mala.

Tabla 7*Tabla cruzada de Estrategias socioemocionales y calidad de servicio.*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Estrategias socioemocionales	Mala	Recuento	1	9	2	12
		% del total	0,6%	5,2%	1,1%	6,9%
	Regular	Recuento	2	55	41	98
		% del total	1,1%	31,6%	23,6%	56,3%
	Buena	Recuento	2	38	24	64
		% del total	1,1%	21,8%	13,8%	36,8%
	Total	Recuento	5	102	67	174
		% del total	2,9%	58,6%	38,5%	100,0%

Los resultados de la tabla 7, permiten describir que de los 174 estudiantes que formaron parte del presente estudio, el 56,3% (98) de encuestados respondieron que las estrategias socioemocionales que se brindan en la Institución Educativa es regular, el cual repercute también en una regular calidad de servicio ello como resultado del 21,8% (38) de estudiantes, así mismo el 36,8%(64) estudiantes estima que las estrategias socioemocionales recibidas son buenas, mientras que el 38,5% (67) indican que la calidad de servicio es buena, finalmente un 6,9% (9) percibe que las estrategias socioemocionales es mala y un 2,9% (5) menciona que la calidad de servicio recibida en la IE es mala.

Tabla 8

Tabla cruzada de Interacción afectiva y calidad de servicio.

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Interacción afectiva	Mala	Recuento	1	3	4	8
		% del total	0,6%	1,7%	2,3%	4,6%
	Regular	Recuento	2	44	30	76
		% del total	1,1%	25,3%	17,2%	43,7%
	Buena	Recuento	2	55	33	90
		% del total	1,1%	31,6%	19,0%	51,7%
Total	Recuento	5	102	67	174	
	% del total	2,9%	58,6%	38,5%	100,0%	

En la tabla 8, se muestra una suerte de comparación entre los porcentajes de la interacción afectiva y la calidad de servicio y se muestra que de los 174 estudiantes que formaron parte del presente estudio, como dato resaltante 4,6% (8) advierten que la Interacción afectiva mala, del mismo modo solo el 2,9% (5) tiene la percepción de que la calidad de servicio es mala, así mismo se destaca que el 43,7(76) percibe que la interacción afectiva en la IE es regular, así como un 58,6% (102) dicen que la calidad de servicio es regular, se observa también que el 51,7% (90) sienten que la interacción afectiva es buena, pero solo el 38,5% (67) sienten que la calidad de servicio es buena. Entonces podemos decir que se observa que la interacción afectiva brindado a los estudiantes en la IE de estudio es regular lo que conlleva también en una regular calidad de servicio.

Resultados inferenciales

Según Gómez – Gonzales (2018) la prueba de normalidad se utiliza para corroborar si la información ingresada a través del instrumento podría ser considerada como un prototipo probabilístico, de esta forma también da a conocer que el arquetipo de distribución es paramétrica o no paramétrica; de esta forma, el autor reconoce dos pruebas de normalidad que se utiliza dependiendo a la cantidad muestra de estudio, el autor refiere que si la muestra es menor a 50 la prueba conveniente a utilizar es la Shapiro – Wilk, en caso de que la muestra sea mayor a 50 se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tener una muestra de 174 en la presente investigación se utilizó esta última.

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las variables Soporte socioemocional y Calidad de servicio.

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
VI_	Soporte socioemocional	,061	174	,200*
VD_	Calidad de servicio	,050	174	,200*

Dado que la muestra es mayor a 50, se ha utilizado el test de Kolmogorov-Smirnov, encontrando un resultado donde el sig.bilateral Es = .200 lo cual muestra que es mayor a 0.05, por tanto, se considera aplicar el coeficiente de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general.

Ha: El soporte socio emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Paucartambo, Cusco. 2022.

Ho: El soporte socio emocional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución educativa de Paucartambo, Cusco. 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Tabla 10*Correlación de soporte socioemocional y calidad de servicio.*

		Correlaciones		
			Soporte emocional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Soporte emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Se observa en la tabla 10 un p valor =,000 que, es > a 0.05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello podemos decir que existe una correlación entre ambas variables dado que Rho = a 0.601, por tanto, concluimos que existe una correlación positiva moderada entre las variables soporte socioemocional y calidad de servicio, ello según la percepción de los estudiantes de una institución educativa de la UGEL Paucartambo. Cusco.

Tabla 11*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D1VI_Acompañamiento socio afectivo	,067	174	,054
VD_ Calidad de servicio	,051	174	,200*

Fuente: SPSS v. 26.

En la tabla 11 se observa que para la prueba de normalidad se ha utilizado el test de Kolmogorov-Smirnov; ya que la muestra en estudio es mayor a 50, así mismo se ha encontrado en los resultados de la variable independiente un Sig. de 0.000 > 0,54, y en la variable dependiente el sig. Es igual a .200 siendo este mayor a 0.05, finalmente se considera aplicar el coeficiente Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 1.

Ha: El acompañamiento socio afectivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Ho: El acompañamiento socio afectivo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Correlación de soporte socioemocional y calidad de servicio.

Tabla 12

Correlación Acompañamiento socio afectivo y calidad de servicio.

		Correlaciones		
			Acompañamiento socio afectivo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Acompañamiento socio afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se observa el valor de $R = 0,586$, significa que presenta una correlación positiva moderada, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que el acompañamiento socio afectivo influye significativamente en la calidad de servicio, según la apreciación de los estudiantes en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Tabla 13*Prueba de normalidad de las estrategias socioemocionales y calidad de servicio.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D2VI_Estrategias socioemocionales	,074	174	,022
VD_ Calidad de servicio	,050	174	,200*

En la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra es mayor a 50 participantes, respecto el sig. De la dimensión tiene un resultado de 0.22 y el segundo 0.200 ambos resultados son mayores a 0.05 se consideran los datos de distribución normal, por tanto, se consideran como paramétricos y se consideró aplicar el coeficiente de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 2.

Ha: Las estrategias socioemocionales se relacionan significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Ho: Las estrategias socioemocionales no se relacionan significativamente en la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 14*Correlación de estrategias socioemocionales y calidad de servicio.*

		Correlaciones		
			Estrategias socio emocionales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estrategias socioemocionales	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	174	174
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 14 se observa un valor de $R = 0,591$ que presenta una correlación positiva moderada, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que las estrategias socioemocionales influyen significativamente en la calidad de servicio, según la impresión de estudiantes en una Institución Educativa secundaria de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Tabla 15*Prueba de normalidad de Interacción afectiva y calidad de servicio.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
D3VI_ Interacción afectiva.	,081	174	,007
VD_ Calidad de servicio.	,050	174	,200*

En la tabla 15 se observa que, la muestra es mayor a 50, por ello se ha utilizado el test de Kolmogorov-Smirnov, encontrando un resultado donde el p valor tiene como resultado 0.07 y el sig. es mayor = .200, el cual es mayor a 0.05, por tanto, se considera aplicar el coeficiente de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 3.

Ha: La interacción afectiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Ho: La interacción afectiva no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

Si p-valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 16

Correlación de interacción afectiva y calidad de servicio.

		Correlaciones		
			Interacción afectiva	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Interacción afectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	174	174
		Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	174	174

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la tabla 16. Un Sig. Bilateral de 0.000 < 0,05 y un valor de R= 0,611 que significa que presenta una correlación positiva media, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ello se concluye que la interacción afectiva influye significativamente en la calidad de servicio en una Institución Educativa de educación de Paucartambo, Cusco. 2022.

Decisión estadística

Para Sánchez et al. (2018) la decisión estadística se basa en la prueba estadística que se utiliza la cual permite corroborar si la Hipótesis nula (H_0) guarda relación con la densidad de la Chi-cuadrada la cual es representada con $(k-2)m$ de gl, esta a su vez está relacionada con el nivel de significación asintótica, a raíz de este resultado se rechaza o acepta la H_0 , para ello existe una condición que refiere que si la prueba estadística es mayor al resultado de la significación asintótica $(k-2)m$ de gl. Esta permite la determinación de los coeficientes significativos.

La condición para hallar estos resultados se describe a continuación:

Si $p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

En la presente sección se hizo una suerte de comparación entre los resultados hallados y los resultados reportados por los autores que se eligieron en los antecedentes; fue de forma sistematizada donde se presenta la hipótesis general, dando a conocer los resultados estadísticos, con los resultados de los antecedentes que guardan relación con cada hipótesis, seguidamente se presentan las hipótesis específicas que siguieron la misma consigna.

Respecto a los resultados de la hipótesis general, se encuentra que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, refiere que los datos son de distribución normal, con un sig. Mayor a 0.05, por tanto, se decide usar el coeficiente de Pearson cuyo valor es de $r=0.601$; lo que refiere que entre las variables existe una relación positiva moderada, de esta forma se determina que sig. Es de 0.000 es menos que 0.05 lo que refiere que se acepta la hipótesis alterna, por tanto, el soporte socioemocional influye en la calidad de servicio educativo; asimismo, se considera el que el 56.90% de los encuestados señalan que el soporte emocional es regular, mientras que el 42% es bueno, frente a los resultados de calidad de servicio, donde el 58.6% es regular y el 38.5% señalan que es bueno.

Dicho resultado se compara a los reportados por los de Gambini (2018) quien consideró tuvo como principio de la investigación determinar la relación entre el soporte socio emocional y el desempeño académico; asimismo, reporto un valor del coeficiente correlaciona $Rho= 0.830$; la cual respalda el resultado de que el soporte emocional se relación de forma significativa y el desempeño académico del nivel secundario; respecto a la relación que se encuentra llama la atención ya que para entonces específicamente en el año 2018 los estudiantes tenían contacto interpersonal, por tanto, los docente tenían acceso directo con ellos, es decir, al tenerlos y observarlos directamente se puede notar los cambios emocionales de los estudiantes, también se puede observar a los estudiantes que requieren acompañamiento y soporte socioemocional.

De la misma forma y en un grado menor se encuentra a Huanca (2019) quien encuentra que el valor de $Rho = 0.323$ evidenciando la relación de forma baja que se encuentra entre las variables de estudio, donde el soporte

socioemocional guarda relación con el aprendizaje de los estudiantes del nivel secundario; por tanto, se respalda que el aprendizaje de los estudiantes se vinculan con la salud emocional, sin embargo, el autor encuentra que dicha relación es tenue, considerando que la investigación fue desarrollada en el 2019, es importante reconocer la fecha, ya que en el 2020 y 2021 dichos discentes tuvieron que experimentar la educación virtual, que les obligó a todos a guardar distancia y experimentar las relaciones sociales mediante el internet, ello trajo consigo muchas experiencias negativas para el desarrollo emocional de los sujetos.

El resultado del supuesto específico primero, se encuentra que la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, refiere que los datos son de distribución normal, sin embargo, al tener los resultados del sig. Mayor a 0.05 los datos son paramétricos, por tanto se decide usar el coeficiente de Pearson cuyo valor es que el $\rho = 0.586$ dando a conocer la relación de forma moderada entre las variables; Los datos porcentuales refieren que el 51.7% de los participantes refieren que el acompañamiento socio afectivo es regular, y bueno en un porcentaje de 48%; versus a la calidad de servicio que en un 59% es regular y buena en un 39%.

Con relación a los resultados encontrados se encuentran los siguientes autores, que se consideran que son afines con los resultados de la hipótesis general:

Vera et al. (2021) realizó un estudio sobre la equidad educativa y el acompañamiento emocional en los estudiantes del contexto Chilena; respecto a los resultados se encuentra que el valor $Rho = 0.670$; evidenciando la influencia entre el acompañamiento socioemocional en la equidad educativa; dicho estudio aporta considerablemente ya que el estudio se dio con 1498 estudiantes de educación básica regular del nivel secundario; asimismo, esta da a conocer que existe un trato igual con el acompañamiento emocional; ya que se construye un soporte emocional en los estudiantes, por otro lado, se debe de considerar la etapa biológica de los estudiantes ya que por encontrarse en la adolescencia este tema es esencial para ellos.

Asimismo, Cifuentes (2017) el autor refiere que el principio de su investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la influencia en la calidad de educación; asimismo, se encuentra que el valor del

coeficiente correlacional es igual a 0.768; de esta misma forma se encuentra que la significación asintótica fue de 0.003 este es menor que 0.05, ello permite que la hipótesis alterna sea aceptada; asimismo, es importante saber sobre la cantidad de estudiantes que se consideraron para la muestra que fue igual a 507 adolescentes en etapa escolar; se encuentra los valores descriptivos que el 48% tiene una inteligencia emocional regular versus el 56% quienes refieren la que la calidad educativa es media; dichos resultados refieren que los estudiantes no encuentran una calidad educativa buena, si no regular, asimismo, la inteligencia emocional.

Para el supuesto específico segundo, prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, refiere que los datos son de distribución normal, sin embargo, al tener los resultados del sig. Mayor a 0.05 los datos son paramétricos, por tanto se decide usar el coeficiente de Pearson donde el valor de $\rho=0.591$; dando a conocer la influencia de las estrategias socioemocionales en la calidad de servicio; respecto al sig. Bilateral se encuentra el valor de 0.00 que este es menor a 0.05 la cual cumple con la decisión estadística que permite aceptar el supuesto inicial alterno.

El resultado porcentual refiere que el 56% de encuestados responden que las estrategias socioemocionales son regulares, y el 37% responden que si es bueno versus al 59% que refieren que dichas estrategias son regulares y el 39% es bueno. A nivel estadístico descriptivo se encuentra en forma general que el porcentaje en su mayoría afirma que las estrategias socioemocionales son regulares y la calidad educativa es regular; sin embargo, existe un porcentaje elevado que refiere que es bueno.

Dichos resultados se comparan con Daza et al. (2019) Quien planteó el objetivo sobre analizar la incidencia del talento humano en la calidad de servicio educativo; el valor del coeficiente $Rho = 0.789$; por tanto el valor de la significación asintótica es menor al 5%, la cual permite aceptar la hipótesis planteada inicial; donde refiere que la gerencia del talento humano incide en la calidad de servicio, por tanto, el talento humano, es decir la forma de como realiza el proceso de enseñanza y aprendizaje, de esta forma se puede analizar que las estrategias influyen en la calidad de servicio, es decir, los estudiantes catalogan a la enseñanza que reciben mediante el cómo lo reciben, por tanto, es importante trabajar y darle la mayor importancia en las estrategias socioemocional.

Asimismo se tiene a Salas (2020) cuyo principio de investigación fue determinar la influencia entre las estrategias socioemocionales en la práctica de valores; el valor de $Rho = 0.790$; esto refiere que la dimensión humana se fortalece con dichas estrategias, asimismo, se vuelve objetiva con la práctica de valores, por tanto, trabajar o darle énfasis a la dimensión emocional del sujeto se vuelve objetiva en la práctica, por ello, es importante darle soporte emocional a los estudiantes, ya que se trata de adolescentes que se dejan guiar por el lado afecto social, es decir los amigos o compañeros que tienen en el medio, entonces al estar en distanciamiento social, solos en casa sin relaciones interpersonales con sus iguales, les genera algún tipo de deficiencia emocional.

Por otro lado se tiene los resultados de Bazalar (2020) quien encuentra un valor estadístico de 0.858 dando a conocer un grado de influencia significativo entre la misión pedagógica y la calidad educativa; asimismo, el $Rho = 0.870$ que respalda que el acompañamiento tutor influye en la calidad educativa, asimismo, con un valor menor se encuentra que el $Rho = 0.620$ que refiere que el proceso pedagógico se relaciona con la calidad educativa; por tanto, el autor encuentra que hay relación moderada o significativa con diferentes aspecto que pueden mejorar la calidad educativa; por ello, la gestión mejorar los aprendizajes de los estudiantes.

Para la hipótesis específica tercera, prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, refiere que los datos son de distribución normal, sin embargo, al tener los resultados del sig. Mayor a 0.05 los datos son paramétricos, por tanto se decide usar el coeficiente de Pearson el valor de $rho = 0.611$; dando a conocer la influencia entre la interacción afectiva en la calidad de servicio.

Dichos resultados descriptivos refieren que el 52% refieren que la interacción afectiva es buena, por otro lado, el 44% dicen que es regular, versus a los resultados que tienen la calidad de servicio que el 59% refieren que es bueno.

Estos resultados con contrarios a los encontrados por Díaz (2019) quien refiere que el valor estadístico es de -0.073, dando a conocer que el grado de influencia es inversa, es decir que a mayor educación socio emocional menor rendimiento académica de esta forma, los resultados son opuestos con los obtenidos en la investigación; es preciso indicar que la significación asintótica tuvo un valor de 0.200 la cual es mayor a 0.05, por ello, la acepta la hipótesis

nula, es decir, no existe influencia entre la educación socio emocional en el rendimiento escolar; por tanto, el resultado hallado en la investigación discrepa con los del autor, ya que si los estudiantes recibieran una educación socio emocional los estudiantes podrían tener mayores posibilidades de avanzar académicamente.

Por ello, se considera que la interacción afectiva es importante durante el proceso académico de los estudiantes, para reforzar el aprendizaje que ellos puedan adquirir, libres de pensamientos negativos, asimismo, esto contribuye en la dimensión humana, por ello que los docentes son los primeros llamadas a realizar dicha acción de forma regular y continua, más aun con los estudiantes de secundaria quienes están en etapas de la pubertad y adolescencia que como se sabe son etapas que el ser humano se encuentra entre ser niño y asumir situaciones de adultos; estar en esta disyuntiva genera desordenes emocionales.

Por otro lado Condori y Mestas (2018) tiene como objetivo demostrar la influencia entre el soporte emocional que brinda la familia en los estudiantes del nivel secundaria encuentra, el valor estadístico hallado fue de 0.789 dando a conocer el soporte socioemocional influye en la calidad educativa de los estudiantes del nivel secundario, de esta forma se fortalece la dimensión humana, asimismo, a esto influye el factor económica y otros que se relacionan con la interacción afectiva; por otro lado, el valor estadístico demuestra que la relación o la influencia es significativa, por ello, se cree que la labor o el vínculo familiar es fundamental, es interacción afectiva es fundamental en la etapa escolar, asimismo, esta permite a los estudiantes fortalecer el estado emocional.

De esta forma Gómez (2019) realiza la investigación con el fin de establecer la influencia entre la acción tutorial en el sistema educativo; el valor estadístico $Rho = 0.670$; asimismo, se encontró que la acción de la tutoría influye en las modalidades del sistema educativa, respecto a los resultados hallados a nivel descriptivo refiere que el 44% de los encuestados no reciben tutoría académica, por tanto, no reciben un acompañamiento tutor, respecto al resultado inferencial refiere que la relación es de 0.670 dando a conocer existe una relación moderada entre las variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se pudo determinar que el soporte socioemocional en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, es estadísticamente confiable asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov considerando que la muestra de investigación fue mayor a 50, finalmente se determinó el grado de relación de la variable independiente con la dependiente, haciendo uso del coeficiente estadístico de Rho de Spearman concluyendo que el soporte socio emocional se relaciona de manera positiva moderada con la calidad de servicio.

Segunda: Se pudo determinar que el acompañamiento socio afectivo de una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, es estadísticamente significativa, por tanto, se da a conocer la relación que existe con la calidad de servicio; cabe indicar que, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra de la investigación fue mayor a 50, por último se determinó la influencia con el coeficiente estadístico de Rho de Spearman concluyendo que el acompañamiento socio afectivo tiene relación positiva media en la calidad de servicio.

Tercera: Se pudo determinar que las estrategias socioemocionales de una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, son estadísticamente significativas y se da a conocer la relación que hay con la calidad de servicio, asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra de la investigación fue mayor a 50, por último se determinó la influencia con el coeficiente estadístico de Rho de Spearman concluyendo que el estrategias socioemocionales se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio.

Cuarta: Se pudo determinar que la interacción afectiva en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, es estadísticamente significativa, por tanto, se da a conocer el nivel de relación que existe con la calidad de servicio, asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov considerando que la muestra de investigación fue mayor a 50, por último se determinó la relación con el coeficiente estadístico de Rho de Spearman concluyendo que la

interacción afectiva tiene una relación positiva moderada con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES.

Primera: Se recomienda al equipo directivo y comité de bienestar del educando de la institución educativa, implementar un plan de acción colegiada que incluya el apoyo de profesionales e instituciones aliados para mejorar el soporte socioemocional brindado a los estudiantes y así contribuir a la mejora de la calidad de servicio.

Segunda: Se recomienda al equipo directivo y comité de bienestar del educando de la Institución Educativa, implementar acciones para acompañamiento socio afectivo, a través de talleres de danza, vóley, fútbol que sean atractivos para los estudiantes y padres de familia con la finalidad de mejorar el servicio educativo.

Tercera: Se recomienda al comité de bienestar y convivencia realizar talleres y capacitaciones para docentes sobre los aspectos que contemplan soporte socioemocional a estudiantes, con el fin de mejorar las estrategias socioemocionales de intervención en la IE.

Cuarta: Se recomienda al director de la institución y al departamento de psicología, ejecutar talleres de capacitaciones de manera mensual para docentes sobre neurociencia y habilidades sociales con el propósito de seguir mejorando la interacción afectiva entre docentes y estudiantes.

REFERENCIAS

- Bazalar Roldan, J. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la institución educativa N° 511 Supe Puerto - 2018*. [Tesis de maestro en gerencia educativa - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Bolaños Florido, L. (2017). O estudo sócio-histórico das emoções e os sentimentos nas Ciências Sociais do século XX. *Revista de Estudos Sociais*, 178 - 191.
- CARE. (2021). *servicio de consultoria para brindar soporte sociemocional a estudiantes y familias en el marco del proyecto "aprendemos" crecemos y emprendemos siempre" Pasco 1*. Pasco: <https://www.care.org.pe/docs/tdr-soporte%20socioemocional-pasco1.pdf>.
- Castillo, L. M. (2020). *What the Pandemia Taught Us about E-learning*. ADventura.
- Cifuentes Sánchez, E. (2017). *La influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento matemático de alumnos de Educación secundaria*. [Tesis doctoral, Universidad Camilo José Cela - Madrid].
- Condori Quispe, B., & Mestas Quispe, Y. (2018). *Influencia de la familia en el soporte socioemocional de los estudiantes de la IES Técnico agropecuario San Agustín de Coata Puno 2018*. [Tesis de segunda especialidad en trabajo social - Universidad Nacional del Altiplano].
- Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. (2019). Human Talent Management and Quality of the Educational Service in public Universities of the Caribbean Region of Colombia. *Revista Espacios*, 1 - 11.
- Díaz Pérez, A. (2019). *Relación entre la educación socio-emocional y el desempeño académico de los estudiantes de educación secundaria del Colegio República EEUU de América de la ciudad de Bogotá 2019*. [tesis de maestria Universidad Norbert Wiener].
- Dirección Regional de Lima Metropolitana. (2022). Guía de soporte socioemocional para la atención a los estudiantes: Todos Vuelven seguros al cole. *Dirección Regional de educación de Lima Metropolitana*, 1 - 26.
- Feria Cuevas, Y., & Ramos de Robles, L. (2020). Elements of educational quality from the perspective of students in Biology, environmental science orientation. *Revista Científica de Farem-esteli*, <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1031/1048>.
- Gambini Domínguez, F. (2018). *Relación entre la educación socio emocional y el desempeño académico de los estudiantes de educación secundaria*. [Tesis de doctor en educación, Universidad San Martín de Porres].
- Gómez Tacuri, R. (2019). *Tutoría como servicio educativo en la Institución educativa N° 30610 CPED Mariscal Castilla de Tambos Ulcumayo Provincia de Junín*. [Tesis para optar segunda especialidad en psicología educativa y tutoría - Universidad Nacional de Huancavelica].
- González, J. (2018). Diseño y validación de un instrumento para evaluar el impacto de los proyectos formativos en educación básica en México. *Atlante: Cuadernos de educación y desarrollo*.
- Hernández, L., Espinosa Castro, J., Peñaloza Tarazona, M., & Rodríguez, J. (2018). On the proper use of the pearson correlation. *definitions, properties and assumptions AVFT*, 201 - 260.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta Edición*. McGraw-Hill.

- Hospital "Victor Larco Herrera". (2020). Informe sobre realización del evento "Expresando mis sentimientos durante el confinamiento para prevenir el COVID - 19" en el hospital Victor Larco Herrera. *Ministerio de Educación*, 1 -32.
- Huanca Soto, J. (2019). *El desarrollo socioemocional y aprendizaje de estudiantes de tercer grado de nivel primaria de la Institución educativa "Revolucionaria Santa Rosa" del distrito de San Sebastián - Cusco 2018*. [tesis de segunda especial en oritación educativa, UNSA].
- IDB, I.-A. (Noviembre - 2021.). Hablemos de política educativa America Latina y el Caribe: Educación remota y salud mental durante la pandemia COVID-19. *BID División de educación - sector social.*, 3 - 12.
- INEE. (2020). *Nota técnica: Educación durante la pandemia del Covid-19: Red interagencial para la educación en situación de emergencias*. : <https://inee.org/resources/inee-technical-note-education-during-covid-19-pandemic>.
- James, W. (1884). *El dilema del determinismo*. Editorial Kessinger.
- Jiménez Rojas, Á., & Quintana Hernández, L. (2019). Calidad en la educación: desafío aún pendiente en América Latina. *Scielo - Hallazgos*, 102- 132.
- Martinez, G., Cortes, M., & Fernandez, P. (sep - Dic. 2016). Methodology For Correlation And Concordance Analysis On Equipment Of Similar Measurements. *Scielo Measurements*, 20 - 55.
- Mendoza, Á., & Ramirez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. (1ra edición) Editorial Grupo Compas.
- MINEDU. (2020). *Disposiciones para la implementación de la estrategia en la modalidad de educación a distancia*. RVM - 125 - 2020 - MINEDU.
- MINSAL. (2022). *Norma técnica de salud para la atención integral de salud de adolescentes*. Lima: Ministerio de Salud.
- Moya Ruiz, M. (2017). Study of the emotional state of patients on hemodialysis. *Scielo analytics - enfermería Nefrológica*, 54 - 84.
- Pedraza Melo, N., Bernal González, I., Lavín Verástegui, J., & Lavín Rodríguez, J. (2017). Quality of Service: Case UMF. *Conciencia Tecnológica - Scielo*, 39 - 45.
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra. Edición) Pearson Educación de México, S. A.
- Piscoya, L. (2012). Variables e indicadores para evaluar la calidad de servicio educativo. *xv Congreso Nacional de Educadores "Creando una cultura de Calidad Educativa"* (págs. 16-52). Lima: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/285351/CNE2012-conferencia-leonardo-piscoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Romm, N. (2020). Reflections on a post-qualitative inquiry with children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1 - 37.
- Salas Jurado, X. (2020). *"El aprendizaje cooperativo como estrategia para el desarrollo de habilidades sociemocionales en niños de primaria"*. [Tesis de maestría en gestión del aprendizaje - Universidad Veracruzana].

- San Martín, R., & Soledad, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos. *Revista Cientific*, 153 - 172.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación. *Bussiness Support Aneth S.R.L.*, 25 - 89.
- Solomon , R. (2007). *Ética emocional. Una teoría de los sentimientos.* . ISBN: 978-84-493-2049-1 ISBN: 978-84-493-2049-1.
- Torres Fernández, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria.*
file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez].pdf.
- Tubay Moreira, M., Peña Galeas, M., Cedeño Abril, E., & Chang Muñoz, W. (2016). Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational. *Journal of science and research*, 36 - 41.
- UNESCO. (2020). *El estado de la educación en América Latina y el Caribe.* UNESCO/OREALC.
- UNICEF. (2021). *Sostener aprender y cuidar: Lineamientos para el Apoyo Socioemocional en las Comunidades Educativas.* Chile: ISBN: 978-92-806-5241-3.
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Velasco, M. (2016). *Estrategias didácticas para el aprendizaje.* PAIEP.
- Vera Sagredo, A., Cerda Etchepare, G., Aragón Mendizábal, E., & Pérez Wilson, C. (2021). ACADEMIC PERFORMANCE AND ITS RELATIONSHIP WITH SOCIOEMOTIONAL VARIABLES IN CHILEAN STUDENTS FROM VULNERABLE. *Journal Education XXI*, 2 - 25.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa secundaria de Paucartambo, Cusco. 2022.

AUTORA: Dávila Villalba Violeta (ORCID: 0000-0001-9801-9858).

Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el soporte socioemocional y la calidad de servicio en una institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el acompañamiento socio afectivo y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre las estrategias</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar el nivel de relación entre el soporte socio emocional y la calidad de servicio en una institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>Determinar el nivel de relación entre el acompañamiento socio afectivo y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco.2022</p> <p>Determinar el nivel de relación entre las</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u></p> <p>El soporte socio emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u></p> <p>El acompañamiento socio afectivo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.</p> <p>Las estrategias socioemocionales se</p>	Variable 1:				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Acompañamiento socio afectivo	Interacción entre docente y estudiante Relaciones interpersonales Adecuación de la enseñanza	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre.	
			Estrategias socioemocionales	Orientación educativa Tutoría individual y grupal Espacios de participación estudiantil	1,2 3,4,5 6,7,8		
Interacción afectiva	Promoción del bienestar emocional de los discentes Promoción del desarrollo de autorregulación Promoción del pensamiento crítico.	1,2 3,4 5					

<p>socioemocionales y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la interacción afectiva y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022?.</p>	<p>estrategias socioemocionales y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la interacción afectiva y la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.</p>	<p>relacionan significativamente con la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.</p> <p>La interacción afectiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.</p>	Variable 2:			
			Dimensiones			
			Calidad de servicio administrativo.	Atención a los padres de familia Gestión de tramites académicos Organización en eventos extracurriculares	1,2 3, 4	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente Interacción del docente con los estudiantes Desenvolvimiento durante el desarrollo de las sesiones	1,2 3,4,5	
			Calidad de servicio de infraestructura	Condición física de la institución Distribución adecuada de las áreas Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad.	1,2, 3,4 5,6	
			Calidad de servicio de equipamiento	Equipamiento de la I.E. Condiciones del equipamiento de la I.E. Disponibilidad del equipamiento.	1,2	
3,4 5,6						
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra	Técnica e instrumento			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional-descriptivo.</p>		<p>Población</p> <p>La población está constituida por 317 estudiantes de una Institución educativa de la UGEL Paucartambo.</p> <p>Muestra</p> <p>Estará constituida por 174 estudiantes de una</p>	<p>Variable 1 Soporte emocional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.</p> <p>Año: 2022</p>		<p>Descriptiva:</p> <p>Se adquiere datos, a los cuales se se debe interpretarlos y organizarlos para presentarlos de manera organizada; posteriormente se interpreta los datos a</p>	

	Institución educativa de la UGEL Paucartambo.	Lugar: Lima - Perú <u>Variable2:</u> Calidad de servicio educativo. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Vargas y Aldana Año: 2014 Lugar: Lima	través del programa SPSS versión 26.
--	-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Operacionalización de variables							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
VI: Soporte socioemocional	Dirección Regional de Lima Metropolitana (2022) menciona que el soporte socioemocional “son aquellas actividades que permiten a los individuos restablecerse emocionalmente, ya que al pasar por situaciones que afectaron su salud mental, estas situaciones podrían ser consecuencias de la pandemia u otras experiencias” (p. 45)..	En la variable soporte socioemocional, se consideran las siguientes dimensiones, las cuales, permitirán llegar al objetivo, estos son el Acompañamiento socioemocional, las estrategias socioemocionales y la interacción afectiva, así mismo se tomará en cuenta los nueve indicadores planteados.	Acompañamiento socio afectivo	Interacción entre docente y estudiante Relaciones interpersonales Adecuación de la enseñanza	1,2,3 4,5,6 7,8,9, 10	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Nunca	Buena [80 – 100] Regular [53 – 79]
			Estrategias socioemocionales	Orientación educativa Tutoría individual y grupal Espacios de participación estudiantil	1,2 3,4,5 6,7,8		
			Interacción afectiva	Promoción del bienestar emocional de los discentes Promoción del desarrollo de autorregulación Promoción del pensamiento crítico.	1,2 3,4 5	Escala de Likert.	Mala [26 – 52]
Variable dependiente: Calidad de servicio							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
VD: Calidad de servicio	Según Vargas y Aldana (2017) refieren que la calidad de servicio es el desarrollo equilibrado de las actividades que se realizan en una	La calidad de servicio se investigará a partir de las siguientes dimensiones: Calidad de servicio administrativo,	Calidad de servicio administrativo.	Atención a los padres de familia Gestión de tramites académicos Organización en eventos extracurriculares	1,2 3 4	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A	Buena [73 – 96]
			Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente Interacción del docente con los estudiantes	1,2 3,4,5		

	entidad, con la finalidad de dar satisfacción a los consumidores o a las personas que se les presta el servicio, asimismo, es un tema de aspecto administrativo que se relaciona con la satisfacción del usuario.	calidad de servicio del docente, calidad de servicio de infraestructura y calidad de servicio de equipamiento, así mismo se plantea doce indicadores. Para recolectar datos se hará uso de un cuestionario que permita medir las variables 1 y 2.		Desenvolvimiento durante el desarrollo de las sesiones		veces (4) Nunc a Escala de Likert.	Regular [49 - 72] Mala [24 – 48]
			Calidad de servicio de infraestructura	Condición física de la institución Distribución adecuada de las áreas Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad.	1,2, 3,4 5,6		
			Calidad de servicio de equipamiento	Equipamiento de la I.E. Condiciones del equipamiento de la I.E. Disponibilidad del equipamiento.	1,2 3,4 5,6		

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SOPORTE SOCIOEMOCIONAL

Estimado estudiante el presente cuestionario tiene la finalidad de recibir tu opinión en forma anónima para consolidar el trabajo de investigación científica, titulado "Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo Cusco. 2022" para ello solicito su apoyo respondiendo con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems.

Instrucciones: Leer los ítems o preguntas y marcar con X la respuesta según tu opinión en la escala de valoración: **NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE.**

I.	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Dimensión: Acompañamiento socio afectivo.					
1	Los docentes interactúan amablemente con los estudiantes.					
2	Los docentes escuchan y responden ante alguna pregunta que tengan los estudiantes.					
3	Tu grupo de amigos, tienen alguna característica en común. por ejm (gusto por la música, practica de algún deporte, viven en el mismo barrio, etc.)					
4	Muestras timidez ante los profesores.					
5	Durante la educación virtual extrañaste salir y compartir con tus amigos y/o compañeros.					
6	Sientes que los docentes se preocupan por la salud emocional de los estudiantes.					
7	Los docentes contextualizan su enseñanza, poniendo ejemplos de la vida real o tomando en cuenta las características de la localidad donde vives.					
8	Cuando surge alguna duda en clase, los docentes aclaran el tema con ejemplos que entiendan.					
9	Las clases de los docentes son dinámicas.					
10	Los docentes son claros al momento de dejar las tareas, caso contrario lo aclara oportunamente					
	Dimensión: Estrategias socioemocionales.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	El tutor brinda confianza como para contarle situaciones que estén atravesando los estudiantes.					
12	Si presentan problemas académicos, el tutor les informa de la situación y brinda ayuda a los estudiantes.					
13	Sabes si los demás estudiantes comentan sus problemas al tutor o docentes.					
14	El tutor realiza sesiones sobre temas que acontecen en el entorno escolar. Por ejm. puntualidad, empatía, buen trato bullying etc.					
15	En el colegio promueve la conformación de municipio escolar, junta directiva de estudiantes por sección, etc.					

16	La institución educativa promueve actividades (debates mesa redonda) donde se permita a los estudiantes proponer ideas o expresarse libremente.					
17	La institución educativa promueve espacios donde se puedan realizar algunas manifestaciones artísticas como la danza, el teatro etc.					
	Dimensión: Interacción afectiva	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	Los docentes promueven espacios donde se hablen de las emociones y sentimientos de los estudiantes.					
19	La Institución Educativa realiza actualmente eventos recreacionales como paseos, juegos deportivos, actividades culturales.					
20	Los docentes establecen acuerdos o normas de convivencia con los estudiantes.					
21	Los estudiantes cumplen los acuerdos o normas de convivencia del aula.					
22	Los docentes son amables en su trato y respetan los puntos de vista de los estudiantes.					
23	Cuando los docentes desarrollan la sesión de clases, hacen preguntas a los estudiantes para que den sus opiniones o puntos de vista sobre el tema.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado estudiante el presente cuestionario tiene la finalidad de recibir tu opinión en forma anónima para consolidar el trabajo de investigación científica, titulado "Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución educativa de la UGEL Paucartambo Cusco. 2022" para ello solicito su apoyo respondiendo con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems según su opinión.

Instrucciones: Leer los ítems o preguntas y marcar con X la respuesta según tu opinión en la escala de valoración:

NUNCA, CASI NUNCA, A VECES, CASI SIEMPRE Y SIEMPRE.

	ITEMS	ESCALA DE VALORACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión: Calidad de servicio administrativo.					
1	Sabes si los padres de familia tienen un horario de atención en el colegio.					
2	Sabes si hay reuniones de padres de familia para ser informados sobre los logros de aprendizaje de sus hijos.					
3	Sabes si los tramites académicos en el colegio son rápidos.					
4	Consideras que en las actuaciones o eventos deportivos la organización de docentes es buena.					
	Dimensión: calidad de servicio del docente.					
5	Las sesiones de los profesores son dinámicas e interesantes.					
6	Los docentes motivan o estimulan a los estudiantes para trabajar en sus clases.					
7	Los docentes escuchan y responden cuando los estudiantes hacen preguntas durante la sesión de clase.					
8	Cuando se cumple con las tareas y otras obligaciones los docentes reconocen y felicitan el esfuerzo de los estudiantes.					
9	Si los estudiantes no cumplen con las tareas los docentes sancionan o llaman la atención de manera negativa.					
	Dimensión: Calidad de servicio de infraestructura.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	Las instalaciones del colegio se ven limpias y ordenadas.					
11	Los servicios higiénicos de la Institución educativa se mantienen limpios y desinfectados					
12	El aula es espaciosa, ventilada e iluminada					
13	La pizarra se puede ver desde cualquier zona, sin dificultad.					
14	Las zonas seguras están señalizadas dentro y fuera del aula.					

15	Los protocolos anti COVID, están operativos en el colegio. (lavado de manos, desinfección, uso de mascarilla, distanciamiento)					
	Dimensión: Calidad de servicio de equipamiento.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	La institución educativa cuenta con computadoras, proyector multimedia, laboratorio etc.					
17	La Institución educativa cuenta con implementos para trabajar en educación física como: pelotas, colchonetas conos etc.					
18	Las computadoras, cañón multimedia y demás materiales funcionan permanentemente.					
19	Los implementos de educación física y demás materiales están en buenas condiciones.					
20	Puedes utilizar la computadora, el cañón multimedia y demás materiales cuando lo necesitas. Por ejemplo, para hacer exposiciones.					
21	Los implementos de educación física y otros materiales se utilizan continuamente.					

Certificado de validaciones de los instrumentos.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre DNI:18855955

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

11 de junio del 2022.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre DNI:18855955

Especialidad del validador: **Magister en Administración de la Educación**

11 de junio del 2022.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Catiana Farfan Figueroa

DNI: 23985397

Especialidad del validador: Mg. Administración de la educación

15 de junio del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Catiana Farfan Figueroa
Dni. 23985397

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Catiana Farfan Figueroa

DNI: 23985397

Especialidad del validador: Mg. Administración de la educación

15 de junio del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Catiana Farfan Figueroa
Dni. 23985397

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	INGENIERO ADMINISTRATIVO Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FARFAN FIGUEROA, CATIANA DNI 23985397	BACHILLER EN EDUCACION PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ACADEMICA MAGISTERIAL-PROCAM Fecha de diploma: 04/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
FARFAN FIGUEROA, CATIANA DNI 23985397	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 07/08/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	INGENIERO DE SISTEMAS INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

VI SOPORTE EMOCIONAL																													
M	D1										D2							D3				D4				TOTAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D1	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D2	P18	P19	P20	D3	P21	P22		P23	D4	
1	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43	5	4	5	5	5	3	5	32	3	4	5	12	5	4	5	38	113	
2	5	2	1	5	5	5	5	4	3	4	39	5	5	5	5	5	3	5	33	5	2	5	12	5	4	5	38	110	
3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	41	5	4	5	5	5	4	5	33	2	3	5	10	5	3	5	33	107	
4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	44	5	3	5	5	5	3	3	29	4	2	5	11	5	3	5	31	79	
5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	46	5	4	3	5	5	4	5	31	3	4	5	12	5	4	5	38	115	
6	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	45	5	4	5	5	5	4	5	33	4	3	5	12	5	4	5	38	116	
7	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	45	5	4	5	5	5	4	5	33	2	2	5	9	5	4	4	31	109	
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	3	5	5	5	4	5	32	5	3	5	13	5	5	5	41	121	
9	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	47	5	5	5	5	5	1	5	31	5	1	5	11	5	5	5	37	115	
##	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	46	5	5	5	5	5	4	5	34	5	1	5	11	5	5	5	37	117	
##	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	46	5	3	5	5	5	3	5	31	5	5	5	15	5	5	5	40	91	
##	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	5	3	5	5	5	3	5	31	5	5	5	15	5	5	5	45	124	
##	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	4	5	5	5	5	5	34	5	1	5	11	5	5	5	37	118	
##	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	4	5	5	5	3	3	30	5	5	5	15	5	5	5	40	93	
##	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	14	5	5	5	43	125	
##	5	4	1	3	5	5	5	4	5	5	42	5	4	5	5	5	5	5	34	5	3	5	13	5	5	5	41	117	
##	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	3	2	5	5	5	3	28	5	1	5	11	5	5	5	37	112	
##	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	45	129	
##	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	45	127	
##	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	5	4	5	5	5	5	1	30	5	3	5	13	5	5	5	41	119	
	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	7	0	1	1	0	0	1	1	4	1	2	0	3	0	0	0	17	157,5	
																												31,471	
																												Coeficiente de alfa de cronbach	0,837

VD CALIDAD DE SERVICIO																											
	D1					D2					D3							D4						TOTAL			
M	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	P9	D2	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	P21	D4		
1	1	1	4	5	11	5	1	5	5	5	21	5	5	1	4	5	4	24	1	5	5	1	5	5	22	78	
2	1	1	4	5	11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	5	5	26	92	
3	1	1	5	5	12	5	1	5	5	5	21	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	5	5	5	26	86	
4	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	101	
5	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	103	
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	
9	5	1	5	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	101	
10	5	1	5	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	101	
11	5	1	5	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	101	
12	5	1	5	5	16	5	5	5	5	5	25	5	2	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	98	
13	5	1	5	5	16	1	4	5	5	5	20	5	4	5	5	5	1	25	1	5	5	5	5	5	26	87	
14	5	1	1	5	12	1	1	5	5	5	17	5	3	5	5	5	1	24	5	5	5	5	5	5	30	83	
15	5	1	1	5	12	1	3	5	5	5	19	5	4	5	5	5	1	25	1	5	5	5	5	5	26	82	
16	5	1	1	5	12	1	4	5	5	5	20	5	4	1	5	5	5	25	1	5	5	5	5	5	26	83	
17	5	1	1	5	12	5	2	5	5	5	22	5	3	1	5	5	5	24	1	5	5	5	5	5	26	84	
18	5	1	1	5	12	1	3	5	5	5	19	5	4	1	5	5	5	25	1	5	1	5	5	5	22	78	
19	5	5	1	5	16	5	4	5	5	5	24	5	4	3	5	5	5	27	5	5	1	5	5	5	26	93	
20	5	5	1	5	16	5	3	5	5	5	23	5	5	1	1	5	5	22	1	5	5	5	5	5	26	87	
	2	4	3	0	9	3	2	0	0	0	5	0	0,8	3,1	1,3	0	2,1	2	4,2	0	1,5	0,8	0	0,1	3	93,92	
																										18,56	
																											Coefficiente de alfa de cronbach 0,843

Ficha Técnica variable soporte socioemocional

Nombre:	Cuestionario: Soporte socioemocional.
Autora:	Dávila Villalba, Violeta
Año:	2022
Lugar:	Institución educativa de la UGEL Paucartambo.
Objetivo:	Recoger información sobre el soporte socioemocional
Población:	174 estudiantes de secundaria de una institución educativa de la UGEL Paucartambo.
Confiabilidad:	0,837 de alfa de cronbach.
Escala de medición:	Escala de Likert – ordinal (1) Nunca, (2) casi nunca (3) A veces (4) casi siempre (5) siempre.
Ítems	23 ítems
Niveles:	Bueno (85 – 115) Regular (54 – 84) Malo (23 – 53)
Tiempo:	15 minutos aprox.

Ficha Técnica variable Calidad de servicio

Nombre:	Cuestionario: Calidad de servicio.
Autora:	Dávila Villalba, Violeta
Año:	2022
Lugar:	Institución Educativa de la UGEL Paucartambo.
Objetivo:	Recoger información sobre Calidad de servicio
Población:	174 estudiantes de secundaria de una institución educativa de la UGEL Paucartambo.
Confiabilidad:	0,843 de alfa de cronbach.
Escala de medición:	Escala de Likert – ordinal (1) Nunca, (2) casi nunca (3) A veces (4) casi siempre (5) siempre.
Ítems	21 ítems
Niveles:	Bueno (79 – 105) Regular (50 – 78) Malo (21 – 49)
Tiempo:	15 minutos aprox.

Lima, 08 de junio de 2022

Carta P. 0741-2022-UCV-EPG-SP

MAGISTER
CARLOS QUISPE AYQUE
DIRECTOR
IE SERAPIO CALDERON LAZO DE LA VEGA-PAUCARTAMBO

De mi mayor consideración:

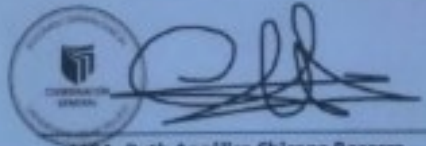
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DAVILA VILLALBA VIOLETA**; identificado(a) con DNI/CE N° 25136162 y código de matrícula N° 7000391767; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco. 2022.", cuyo autor es DAVILA VILLALBA VIOLETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARDO ESQUERRE ENRIQUE MIGUEL : 18855955 ORCID: 0000-0003-1820-4047	Firmado electrónicamente por: EPARDOE el 12-08- 2022 11:02:18

Código documento Trilce: INV - 1094046