



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de  
un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**

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

**AUTORA:**

Aguilar Astudillo, Jenny Nelly (orcid.org/ 0009-0006-4009-3215)

**ASESORES:**

Dra. Julca Vera, Noemí Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

**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 los niveles

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JULCA VERA NOEMI TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "SOPORTE SOCIOEMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES DE UN CETPRO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,2024", cuyo autor es AGUILAR ASTUDILLO JENNY NELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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, 20 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JULCA VERA NOEMI TERESA DNI: 18837377 ORCID: 0000-0002-5469-2466	Firmado electrónicamente por: NOJULCAVE el 22- 07-2024 15:22:24

Código documento Trilce: TRI - 0824299

## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AGUILAR ASTUDILLO JENNY NELLY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SOPORTE SOCIOEMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES DE UN CETPRO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AGUILAR ASTUDILLO JENNY NELLY DNI: 41200825 ORCID: 0009-0006-4009-3215	Firmado electrónicamente por: JAGUILARAS1 el 22- 07-2024 17:57:23

Código documento Trilce: INV - 1708006



## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi familia, quienes han sido parte fundamental, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este sueño alcanzado.

## **Agradecimiento**

El principal agradecimiento es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo condicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS .....	14
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Pág.

<b>Tabla 1</b> SSS y CS.....	16
<b>Tabla 2</b> Acompañamiento socioafectivo y CS.....	17
<b>Tabla 3</b> Estrategias SS y CS.....	17
<b>Tabla 4</b> Interacción afectiva y CS.....	18
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad.....	18
<b>Tabla 6</b> Relación del soporte socioemocional y CS.....	19
<b>Tabla 7</b> Nagelkerke soporte socioemocional.....	19
<b>Tabla 8</b> Relación del acompañamiento socioafectivo y calidad de servicio.....	20
<b>Tabla 9</b> Nagelkerke acompañamiento socioafectivo en calidad de servicio.....	20
<b>Tabla 10</b> Relación de las estrategias SS y CS.....	21
<b>Tabla 11</b> Nagelkerke estrategias socioemocionales y calidad de servicio.....	21
<b>Tabla 12</b> Relación de la interacción afectiva y CS.....	21
<b>Tabla 13</b> Nagelkerke interacción afectiva y calidad de servicio.....	22

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Descripción del soporte socioemocional.....	14
<b>Figura 2:</b> Descripción del acompañamiento socioafectivo.....	14
<b>Figura 3:</b> Descripción de estrategias socioemocionales.....	15
<b>Figura 4:</b> Descripción de interacción afectiva.....	15
<b>Figura 5:</b> Descripción de la calidad de servicio.....	16

## Resumen

Esta investigación, pretende impactar en el cuarto y tercer objetivo de desarrollo sostenible, a saber, educación de calidad, debida a la variable de calidad de servicio y salud y bienestar en cuanto respecta al soporte socioemocional, llevando por título soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, el objetivo fue determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional simple, la población estuvo constituida por los estudiantes matriculados en el CETPRO en 2024, 780 estudiantes, de ellos se consideró como muestra a 72, se aplicó dos encuestas una en soporte socioemocional y otra en calidad de servicio. Los resultados mostraron que, existe relación significativa del soporte socioemocional y calidad de servicio, cuyo valor de significancia  $p = 0.008 < 0.05$ , mediante la regresión logística y con un valor de Nagelkerke de 0.141, lo que implica que, el soporte socioemocional explica el 14.1% de la calidad de servicio. Se concluye que, el soporte socioemocional se relaciona en un nivel bajo sobre calidad de servicio.

Palabras clave: Socioemocional, servicio, calidad.

## **Abstract**

This research aims to impact the fourth and third objectives of sustainable development, namely, quality education, due to the variable of quality of service and health and well-being in terms of socio-emotional support, with the title socio-emotional support and quality of service in students of a CETPRO of San Juan de Lurigancho, 2024, the objective was to determine the relationship between socio-emotional support and quality of service in students of a CETPRO of San Juan de Lurigancho, 2024. The study had a quantitative, simple correlational, the population was made up of students enrolled in CETPRO in 2024, 780 students, 72 of them were shown as a sample, two surveys were applied, one on socio-emotional support and the other on service quality. The results showed that there is a significant relationship between socioemotional support and service quality, whose significance value  $p = 0.008 < 0.05$ , through logistic regression and with a Nagelkerke value of 0.141, which implies that socioemotional support explains the 14.1% of service quality. It is concluded that socioemotional support is related at a low level to service quality.

Keywords: Socioemotional, service, quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El acceso a la educación no es el mismo para todos, está delimitado por condiciones económicas, de ubicación geográfica, entre otros aspectos que han sido catalizados por la pandemia producida por el COVID19, para las personas en edad adulta, que continúan estudios, además de las diferencias en el entorno educativo impactó en otras necesidades básicas que al no poder cubrir las genera mayor preocupación, sumado esto al distanciamiento social y limitación del transporte o movilidad generó cambios en la rutina de vida, provocando ansiedad y depresión en muchos casos. Quero et al (2021).

Identificando los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), con la finalidad de alinear el impacto de estudio en la sociedad, se procede a mostrar en el presente estudio que, se pretendió impactar de forma positiva en el ODS 3, que considera como eje la salud y bienestar, ODS 10, cuya preocupación es la reducción de desigualdades, pero sustancialmente en la ODS 4 que se orienta a la educación de calidad con accesibilidad para todos, hacer legítima una educación inclusiva, de calidad, equitativa, que promueva oportunidades para aprender durante toda la vida. Camarán et al (2019).

La calidad del servicio (CS) es construida en la mente de las personas, es decir, de los clientes, basándose en las necesidades concretas de los clientes o usuarios procurando exceder las expectativas que tienen de dicho servicio, por tanto, un soporte emocional adverso podría incentivar un cambio en cómo se percibe la calidad de servicio en la institución educativa por parte de los estudiantes, sumado a que en los CETPRO los estudiantes son personas adultas con diversas interrogantes, necesidades y otras preocupaciones que son inherentes a la edad. Izquierdo (2021).

En la línea de lo que señala el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), los estudiantes en Latinoamérica presentan un deterioro mental y a nivel mundial la pandemia ha generado en los estudiantes un desequilibrio emocional, esto implica que luego de lo ocurrido en la pandemia, debemos tomar con cautela al considerar la vuelta a la normalidad, puesto dicha normalidad es otra y por tanto, no es una vuelta, sino que todas las personas y estudiantes han sido volcadas a otra normalidad donde las diferencias educativas han sido catalizadas inclusive, esta realidad requiere de un soporte

emocional (SS) que permita percibir la calidad del servicio en esta nueva normalidad, aquí las instituciones de educación tienen un rol protagónico en brindar un soporte socioemocional resguardando la salud mental tanto de estudiantes, docentes y personal administrativo. (UNICEF, 2021).

En el entorno nacional, CARE Perú (2020), señaló que durante aproximadamente dos años, las instituciones educativas tanto básicas como superiores permanecieron cerradas, muchas personas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos continuaron con sus clases a distancia, que exigía como requisito contar con un celular o dispositivo electrónico similar, esto resalta las diferencias en acceso a estos equipos como a internet señalando que solo el 18,5% contaba con el servicio, agudizando la preocupación de las personas y a la vez afectando su soporte socioemocional, esta situación deja entrever una posible afectación a la calidad del servicio. (INEI, 2021). Rendón (2019).

En el ámbito local, los estudiantes del CETPRO, son parte del problema general del país, considerando además que, como estudiantes adultos, tienen en muchos casos, otras preocupaciones, como la de sustentar a su familia, el CETPRO de gestión pública que está ubicado en uno de los distritos más pujantes y emprendedor de Lima, el distrito de San Juan de Lurigancho (S JL), sufrió el impacto similar a otras tantas instituciones educativas, en cuanto a sus dificultades de acceso a internet y lo infraestructural que impactaron en lo educativo, es decir, en su calidad del servicio brindado.

En base a lo mencionado se señala el problema general del modo siguiente  
PG: ¿Qué relación existe entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024?, del que se derivan los problemas específicos siguientes: PE1: ¿Qué relación existe entre el acompañamiento socioafectivo y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024?, PE2: ¿Qué relación existe entre las estrategias socioemocionales y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024?, PE3: ¿Qué relación existe entre la interacción afectiva y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024?

Sobre la justificación del estudio, cabe resaltar que el proceso de pandemia que la humanidad a travesado, impacto en diferentes ámbitos y en diferentes

grados, uno de ellos, es en el soporte socioemocional, donde muchas personas producto del distanciamiento social, se vieron afectados, lo que impacto en su desenvolvimiento laboral y, por tanto, en la calidad del servicio, en esa línea de ideas la investigación tiene, entre sus pretensiones ahondar en el conocimiento de dicha relación Menacho (2022).

La justificación teórica se fundamenta porque fue un soporte y guía frente a otras investigaciones contribuyendo positivamente a conocer la realidad específica que se desarrolla dentro y en el entorno del CETPRO de San Juan de Lurigancho, sirvió como un aporte en el mar de conocimiento teórico que hay en cuanto a temas socioemocionales y de calidad de servicio resaltando su importancia en el campo educativo. Fernández (2020).

A nivel metodológico, se justifica, porque brinda una metodología acorde a la realidad del CETPRO, basada en la intervención de instrumentos que permiten medir las apreciaciones subjetivas de la muestra seleccionada, siendo este instrumento apropiado para dicha realidad.

La justificación práctica versa sobre la aplicación a nivel local del estudio, buscando explicar un grado de relación entre las variables de estudio en una realidad concreta que es el CETPRO. La sola aplicación del estudio, incentivo a los participantes en resolver problemas específicos de su entorno respecto a la calidad de servicio y un cambio de actitud emocional.

De este modo, se presentan el objetivo general OG: Determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, de ello se desprenden los objetivos específicos siguientes: OE1: Determinar la relación entre el acompañamiento socioafectivo y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO del distrito de SJL, 2024, OE2: Determinar la relación entre las estrategias socioemocionales y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO del distrito de SJL, 2024, OE3: Determinar la relación entre la interacción afectiva y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO del distrito de SJL, 2024. Esto sirvió para obtener las conclusiones del estudio. Siche (2019).

A continuación, se señalan los antecedentes internacionales, empezando por Concha et al. (2023), en su estudio de enfoque cuantitativo y correlacional causal, realizado en Costa Rica, tuvo como objetivo resaltar la relevancia que

tiene educar emocionalmente buscando elevar el desarrollo de competencias emocionales buscando el fortalecimiento del desempeño de profesionales, su principal resultado y aporte fue que evidencio la necesidad de implementar programas que impulsen el desarrollar competencias emocionales en los estudiantes, recomienda también que el desarrollo de competencias socioemocionales sea de forma gradual, continua, sistemática y permanente.

Sotomayor y Leyva (2023), realizaron un estudio en Chile, con el objetivo de determinar el impacto del aprendizaje socioemocional en la gestión de convivencia escolar en una escuela, para ello, consideraron un estudio de enfoque cuantitativo, entre sus resultados obtuvieron que es necesario incorporar desde los primeros años el aprendizaje socioemocional, también se hace relevante incorporar el desarrollo de las competencias docentes quienes son garantes del aprendizaje de los estudiantes, asimismo se requiere de acciones de sensibilización, capacitación y acompañamiento que apunten a fortalecer el trabajo docente y de los equipos en las aulas, todo esto apunta en mejorar la calidad de servicio.

Vera et al. (2021) realizaron una indagación respecto a la equidad educativa en Chile relacionándola causalmente con el apoyo emocional brindado a los escolares, con el objetivo de analizar los elementos que se relacionan en la equidad educativa para que brinde apoyo emocional, el cual adoptó de manera similar un enfoque causal. Se reunió una muestra de 1,498 jóvenes de secundaria mediante muestreo probabilístico y los resultados fueron estrategias de autorregulación, autoconcepto académico y oportunidades para incentivar a la comunidad educativa a implementar mejoras, con un resultado estadístico de 0.670 el apoyo afecta la equidad educativa también a nivel emocional el apoyo de los centros educativos mejora la convivencia de los colegios, comprendiendo que tanto la una mejor percepción de la equidad educativa y la convivencia escolar finalmente mejoran la calidad de servicio siendo esto el aporte de su estudio.

Salas (2020) realizó un estudio sobre las relaciones interpersonales y las dimensiones humanas de los estudiantes que surgen en el contexto de las instituciones educativas, tomando como tema las estrategias socioemocionales implementadas por las mismas, con el fin de identificar el impacto de la

educación socioemocional. en el aprender de los estudiantes, fue un estudio cuantitativo, correlacional-causal de 21 escolares de 4to año en la ciudad de Veracruzana de México, muestra la consolidación de las habilidades socioemocionales en los servicios educativos, y por tanto, en la calidad del servicio, con un valor de 0.790 lo que representó un nivel significativo de relación positiva, también encontró que los profesores emplean diversas estrategias pedagógicas en el procesos de enseñanza que les funciona adecuadamente al momento de resolver distintos conflictos en las experiencias educativas, lo que muestra el empleo de las relaciones interpersonales.

Díaz (2019) realizó un estudio sobre el impacto de la educación socioemocional en el rendimiento académico en estudiantes del nivel secundario, que se publicó en Colombia-Bogotá en 2019, tuvo como propósito, determinar la relación o causalidad de la educación socioemocional sobre el rendimiento académico; y el método fue un diseño cuantitativo, correlacional-causal, no experimental, la colección de estudio se consideró el universo de 198 estudiantes, esto es la población y la muestra se conformó de 48 estudiantes, para ello, previamente se realizó el muestreo no probabilístico, y de acuerdo a la facilidad o conveniencia del investigador, paralelamente se consideró un cuestionario con escala de likert, obteniendo como conclusiones y aporte que no existe relación de la educación socioemocional sobre el desempeño académico.

Entre los antecedentes a nivel nacional se incluyó: Gonzales et al (2023), ellos se plantearon la tarea de investigar sobre el desarrollar las competencias socio emocionales en escolares en una institución educativa, operacionalizando las competencias emocionales en conciencia emocional, autocontrol emocional, conciencia social, regulación emocional y creatividad emocional, en dicho estudio se consideró la investigación cuantitativa incluyendo una muestra de 64 escolares, de lo que se obtuvo como resultado, que es necesario el desarrollo socioemocional en los estudiantes, puesto que aprenden de una mejor forma tanto entre pares y al mismo tiempo con la interacción con el docente, por lo que los docentes también deben contar con condiciones emocionales estables, pues ellos son los que deben dar la seguridad de poder equivocarse y seguir aprendiendo.

Simeón (2022), en su trabajo sobre didáctica socioemocional como soporte para el tacto pedagógico en profesores de una centro de educación en el Callao, incluyó en la didáctica socioemocional, el optimizar la interacción, la convivencia y soporte socioemocional, considerando un enfoque cuantitativo, consideró una muestra de 50 docentes, demostró que un mayor soporte socioemocional tiene efectos significativos en los docentes en cuanto a tacto pedagógico, entendiendo que un mejor tacto pedagógico redundaría en una mejor calidad del servicio.

Dávila (2022), en su trabajo sobre la calidad de servicio en educación y el soporte socioemocional, que se desarrolló en un centro educativo de la provincia de Cusco, dimensionó el soporte socioemocional en acompañamiento socioafectivo, estrategias socioemocionales e interacción afectiva, mientras que a la variable calidad de servicio (CS) la dimensionó en CS administrativo, CS docente, CS de infraestructura y CS de equipamiento, se impuso como propósito el determinar el grado de correlación entre el SS y CS, mediante un estudio no experimental, cuantitativo y correlacional, concluyendo que el soporte socioemocional tuvo una correlación de nivel moderado y positiva con CS, esto muestra un claro ejemplo de que el soporte socioemocional tiene una relación importante en el ámbito educativo con CS, pudiendo recomendar la ejecución de programas de Soporte socioemocional que mejoren la calidad de servicio.

En su investigación sobre bienestar socioemocional y prácticas educativas, Mamani (2022) intentó determinar la relación de la primera sobre la segunda mediante un estudio de carácter no experimental, esto es, en el que no hubo manipulación de variables, cuantitativo y de causa-efecto de 117 docentes como población de 4 centros educativos, siendo de tipo censal incluyó a todos en la muestra y concluyó que el bienestar socio emocional efectivamente es un factor que incide en la práctica educativa, explicando el 26% del efecto del bienestar socio emocional en la práctica educativa. Una menor sensación de bienestar general implica una menor o deficiente práctica pedagógica, un bajo apoyo psicosocial, puede también relacionar con las emociones y la motivación en el proceso educativo y, por tanto, en el aprendizaje socioemocional, estos son elementos relacionados con brindar apoyo socioemocional a los docentes.

Chaparro (2021), desarrollo un estudio sobre las competencias socioemocionales en profesores que permita mejorar la gestión del bienestar estudiantil en algunos centros educativos de secundaria en Piura, tuvo un enfoque de carácter cuantitativo, considerando como muestra a 71 docentes, previamente se identificó que de los docentes el 9.86% poseen un nivel bueno de competencias emocionales, obteniendo como resultado que las competencias socioemocionales que son el soporte emocional impactan significativamente en la gestión del bienestar escolar, lo que se traduce en una mejor calidad del servicio educativo.

A continuación, conceptualizando variables que miran diferentes perspectivas: La Oficina Regional de la Ciudad Metropolitana de Lima (2022) resalta que el apoyo en lo socio emocional es todo lo que permite a las personas recuperar sus sentimientos, a menudo para quienes han sufrido experiencias traumáticas y han perdido a seres queridos debido a epidemias u otras circunstancias. Entonces, los estudiantes que han perdido a familiares, que han quedado con los efectos de una enfermedad, pérdida financiera, miedo a regresar cara a cara, inestabilidad, etc., necesitan más apoyo emocional o compañía. Según Dávila (2022), el apoyo socioemocional es el fundamento emocional que se da en la familia para permitir que los niños desarrollen relaciones mutuas en una comunidad basadas en los sentimientos, la paz y la tranquilidad. Como resultado, implementan los valores que han aprendido, volviéndose dignos de confianza e inspirando una sensación de seguridad. Existe un interés implícito en el desarrollo de competencias socioemocionales, en las que se basa el apoyo socioemocional, está integrado en la cultura escolar y por tanto necesita ser desarrollado de forma horizontal. Lalomia y Cascales (2021).

Malaspina (2022) la racionalidad emocional afirma que los individuos no utilizan el juicio al expresar emociones, es decir, el raciocinio no entra en la emotividad porque las emociones son precipitadas y en ocasiones rozan con lo imprudente. Se puede concluir que la emisión de emociones se basa en juicios normativos realizados a partir de la situación en la que se produce la conducta. Por una parte, hay un conjunto de creencias que sobre lo que podría ocurrir y sobre el futuro en general que alimentan nuestras emociones generando un

vínculo con la cognición y, por otro lado, de forma distinta se presentan como estados viscerales, el hambre, la sed y otras necesidades corporales. Pinedo (2024).

Conceptualizamos la primera variable soporte socioemocional, al respecto la Dirección Regional de Lima Metropolitana (2022), resalta el acompañar en lo socioafectivo, como primera dimensión, es una relación recíproca que se da entre los principales agentes educativos, donde el educador es quien brinda el vínculo de confianza, y dada la edad a nivel biológico de los estudiantes, estos son, muchas veces, desconfiados respecto a personas de mayor edad, por ello, es que el planteamiento del docente es crucial. Los estudiantes expresan sus sentimientos e inquietudes libremente. Por lo tanto, se cree que el procedimiento crea una conexión emocional entre los sujetos pertenecientes a la organización.

Paralelamente, las diversas estrategias socioemocionales se consideran tal como una dimensión más, y la Administración de la Región Metropolitana de Lima (2022) plantea que los docentes deben adaptar sus métodos de enseñanza a la situación específica, utilizando diferentes estrategias que permiten que los escolares pongan de manifiesto su sentir y ayudarlos de la misma manera para superar la dificultad es que estas medidas deben tener el menor impacto negativo posible en la salud de los estudiantes.

Finalmente, la tercera dimensión, la interacción afectiva, fue propuesta por el mismo autor quien afirmó que el papel del docente es desempeñar un papel mediador en el proceso de aprender por el que pasan los niños, se desprende entonces que es importante tratar a los estudiantes y crear un ambiente emocional y respetuoso que asegure los estudiantes se sienten seguros y de la misma manera el profesor se transforma en un guía que sirve como soporte de los estudiantes para autorregularse en la medida en que se involucran en actividades académicas, y de la misma manera se ve relacionado con el trato y las respuestas que recibe del docente, cómo enseñarles a intercambiar opiniones con confianza y así ayudarles a madurar un análisis crítico, un pensamiento crítico y a la vez su expresión oral.

Paralelamente, Conceptualizamos la segunda variable para la cual adoptamos la perspectiva de Dávila (2022), quien sostiene en cuanto a la

calidad brindada en los servicios de educación, que es el carácter integral en los diversos grupos de procesos que les brinda un desarrollo integral en individuos con distintas características, es decir, identificar su esencia, que permite el desarrollo de un individuo único y distinto, es decir, cuál es la estructura interna de la entidad, su función y su uso o utilidad en relación con otras entidades.

Asimismo, Feria y Ramos (2020) mencionaron que la calidad de servicio en el ámbito educativo es característica de todos los miembros de la comunidad que rodea a la educación, quienes esperan mejoras significativas en los servicios brindados. Asimismo, MINEDU (2020) plantea, sobre esto, que la calidad en pedagogía hace referencia a la capacidad de alcanzar metas, implementar diversas estrategias para lograr el aprendizaje personal y adaptarse a la norma que todo educador debe adquirir.

De lo mencionado, el soporte socioemocional permite que las personas sepan afrontar los diversos retos que imponen la realidad, posiblemente hay situaciones complejas que afrontar pero que el soporte socioemocional permita a la persona centrar su atención, su preocupación en las actividades que se le demandan, pero no solo por el cumplimiento, si no con la atención para hacerlo de forma adecuada, con ánimo, por lo que, la calidad del servicio en cualquier centro educativo que pueden percibir estudiantes y padres, va estar determinada por su soporte socioemocional para contribuir a una mejor calidad de servicios. Ricalde (2021). Respecto a las dimensiones, la calidad de servicio administrativo se basa en la atención y ayuda que se brinda al cliente dentro de una determinada entidad, en este caso, dentro del CETPRO, la dimensión CS docente es la atención de los docentes a estudiantes a través de estrategias educativas, la tercera dimensión, CS de infraestructura son las condiciones del ambiente que se destina para brindar el servicio, tanto a nivel de seguridad, legal y condiciones propias de los servicios educativos y la última dimensión, CS de equipamiento hace referencia a los equipos, esto es, los recursos que se disponen a los usuarios. Dávila (2022).

Por tanto, a continuación, se señala la hipótesis general, tal como indican Bermúdez et al. (2021), bajo criterios de ser conciso y objetivo, HG: Existe relación significativa entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en

estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, de esta hipótesis general se desprenden las hipótesis específicas siguientes: HE1: Existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, HE2: Existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, HE3: Existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

## II. METODOLOGÍA

En la línea de lo que señala el Manual de Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], (2019), el estudio fue de tipo aplicada, ya que se realizó la construcción de un marco teórico a partir de teorías ya existentes, lo que permitió construir instrumentos para recoger información de la realidad y explicarla contrastando con las teorías ya existentes. Fue una investigación de enfoque cuantitativo puesto que se recogió datos de la realidad concreta y luego se trabajó con estadísticos para lograr los objetivos trazados en el estudio. Siendo no experimental el diseño, transeccional, ya que, por un lado, no se manipularon ninguna de las variables y se tomaron de forma transversal los datos de la realidad en un momento específico, con un alcance correlacional simple, puesto que ayuda a los investigadores a establecer una relación entre dos variables estrechamente relacionadas. Quispe et al (2020).

Las variables que se emplearon, fueron, variable 1: Soporte socioemocional, como las actividades que permiten a las personas componerse emocionalmente frente a los retos del entorno. Rodríguez & Samaniego (2021). Está compuesta por tres dimensiones, las que son: primera dimensión: acompañamiento socio afectivo, que apunta a fortalecer la interrelación entre docente y estudiante, segunda dimensión: Estrategias socioemocionales, que apunta a la orientación educativa, la tutoría y el fomento de espacios de participación estudiantil, la tercera dimensión es la interacción afectiva, que busca promocionar el bienestar emocional. La variable 2 fue la calidad de servicio que consiste en la realización equilibrada de acciones y actividades en una institución con el propósito principal de satisfacer a los que solicitan el servicio, en este caso, el servicio educativo Rodríguez & Sureda (2021). Se compone de cuatro dimensiones, la primera dimensión es CS administrativo, en cuanto a la atención de familiares y de trámites administrativos, la segunda dimensión es CS del docente que se encarga del desempeño docente, la tercera dimensión es CS de infraestructura, que se preocupa del soporte material de la institución educativa y normas de defensa civil y la cuarta y última dimensión es CS de equipamiento, que observa el equipamiento de la institución educativa, en tanto a las condiciones y disponibilidad de los equipos que permitan un adecuado servicio educativo. Becerra, R (2009).

Operacional: La variable 1 Soporte socioemocional fue medida mediante un cuestionario con 3 dimensiones (acompañamiento socio afectivo, Estrategias socioemocionales, interacción afectiva) y 23 ítem (Anexo 1)

Operacional: La variable 2 calidad de servicio fue medida mediante un cuestionario con 4 dimensiones (CS administrativo, CS del docente, CS de infraestructura y CS de equipamiento) y 21 ítem (Anexo 1)

Sobre la población y la muestra, según López (2014), hace referencia al conjunto total de entes que pueden ser personas u objetos sobre los que se tiene interés en el estudio, por lo que en esta investigación se consideró como población a todos los estudiantes del Centro técnico productivo en el distrito de SJL registrados en el periodo 2024, siendo de 780 estudiantes resultado de considerar los 26 taller conformado por 30 estudiantes cada uno y considerando que la muestra es conceptuada como subconjunto de una población la que se puede realizar de forma no aleatoria. Toledo (2022)., se tomó como muestra a 72 con criterios de inclusión está conformada por los estudiantes de turno mañana que conforman la especialidad de confección textil, dicha cantidad se obtuvo mediante la fórmula que está en el anexo 08. Robles (2019).

Sobre la técnica, esta brinda a quien investiga, una herramienta para recoger datos e información de manera adecuada, en este estudio se empleó la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario cuya ficha técnica se encuentra en el anexo 2, puesto que fueron dos variables, se consideró dos cuestionarios, el primer cuestionario, para medir el soporte socioemocional contó con 23 ítem, mientras que el segundo, que mide la calidad de servicio tuvo 21 ítems, los cuestionarios se encuentran en el anexo 2. Para Corral (2018), la validez es la certeza de que el instrumento mida lo que realmente buscamos que mida, de ello se realizó la validez de cada instrumento mediante el juicio de profesionales expertos en el ámbito de la investigación, de ello, se contó con tres expertos. Hernández & Duana (2020). Para el juicio de expertos se contó con tres doctores verificando correctamente su grado y su experiencia en investigación y en el tema específico del que se trata este estudio, con ello el instrumento brindó lo que queremos recoger de la realidad, los datos se encuentran en el anexo 6.

Para Manterola et. Al. (2018), la confiabilidad es la seguridad de que al aplicarse el instrumento en diversas situaciones con la misma condiciones repetidas veces, el resultado fue similar, nos brinda la confianza de que los resultados encontrados con el instrumento, bajo mismas condiciones, fue el mismo, se realizó la confiabilidad a través de la prueba piloto para ello se aplicó ambos instrumentos a 20 estudiantes de un CETPRO, los datos se sistematizaron empleando el software estadístico SPSS-versión 25, a través del Alpha de Cronbach se obtuvo el grado de confiabilidad, con un valor de 0.810, en la variable soporte socioemocional que representó una confiabilidad buena y en la variable CS el valor fue de 0.846 que implica también una confiabilidad buena, esto nos brindó la seguridad de que el instrumento funciona de manera estandarizada, estos resultados se encuentran en el anexo 04. Posso y Lorenzo (2020) Rodríguez y Reguant (2020).

Además, los cuestionarios se emplearon con anterioridad en otros estudios siendo uno de ellos el de Dávila (2022), lo que fortalece tanto la confiabilidad como la validez.

El método para el análisis de datos, recogido los datos, se sistematizaron y ordenaron en una hoja de Excel, luego se vaciaron los datos al software SPSS-versión 25, lo que permitió realizar el análisis a nivel descriptivo, mediante frecuencias en tablas y tablas cruzadas, luego se realizó la prueba de normalidad para determinar si se utiliza un estadístico paramétrico o no paramétrico. Con esto se procedió a realizar la contrastación de las hipótesis. Rivadeneira et al (2019).

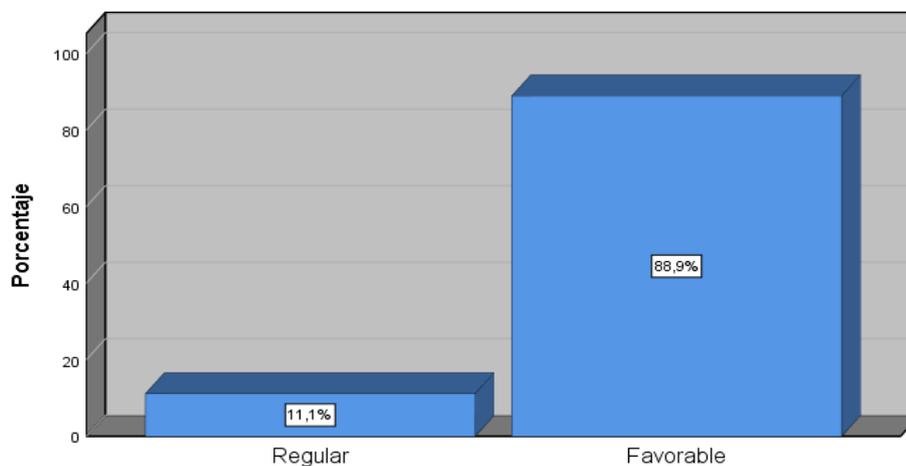
Aspectos éticos, se respetó, la identidad de los estudiantes, mediante la codificación de las respuestas de los estudiantes, se debe respetar todos los procesos de la investigación y en este estudio se realizó de esta forma, respetando a los autores de los que se tomó citas, así como guardando la identidad de encuestados y no se realizó plagio de ideas, también se solicitó permiso a la dirección del CETPRO para el tomado de la encuesta. Espinoza y Calva (2020). Joshi et al (2020).

### III. RESULTADOS

Análisis descriptivo.

**Figura 1**

*Descripción del soporte socioemocional*

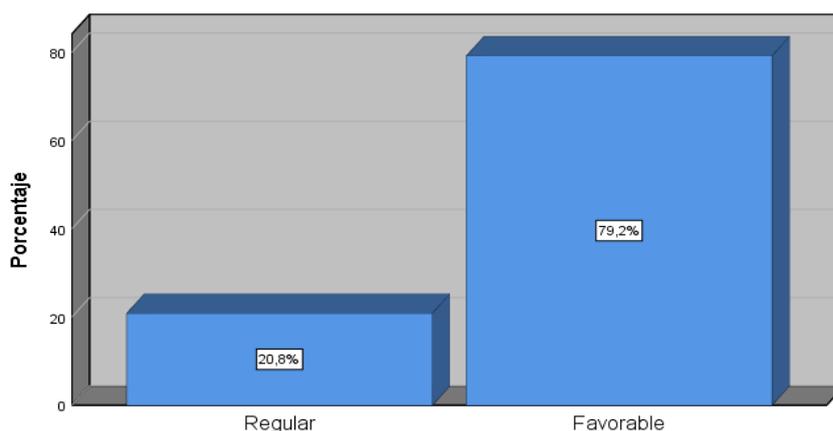


*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

En la figura 1, observamos que el 88.9% de los estudiantes muestran un nivel favorable de soporte socioemocional, mientras que solo el 11.1% muestra un nivel regular.

**Figura 2**

*Descripción del acompañamiento socioafectivo*

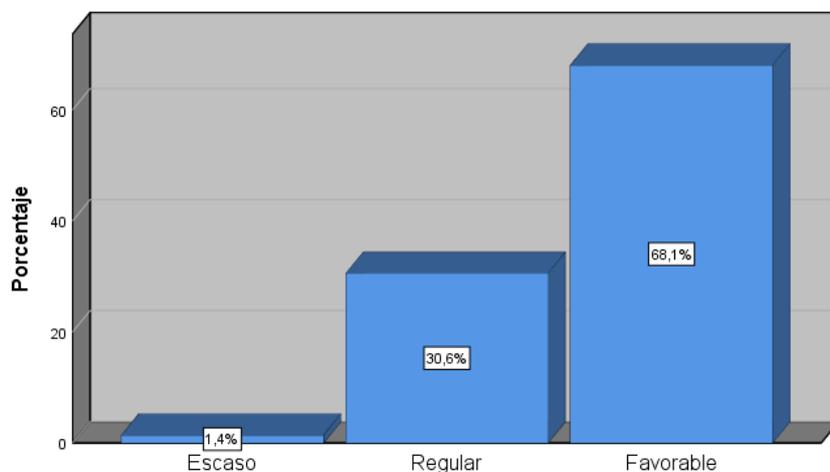


*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

En la figura 2, observamos que el 79.2% de los estudiantes muestran un nivel favorable de acompañamiento socioafectivo, mientras que el 20.9% muestra un nivel regular.

**Figura 3**

*Descripción de estrategias socioemocionales*

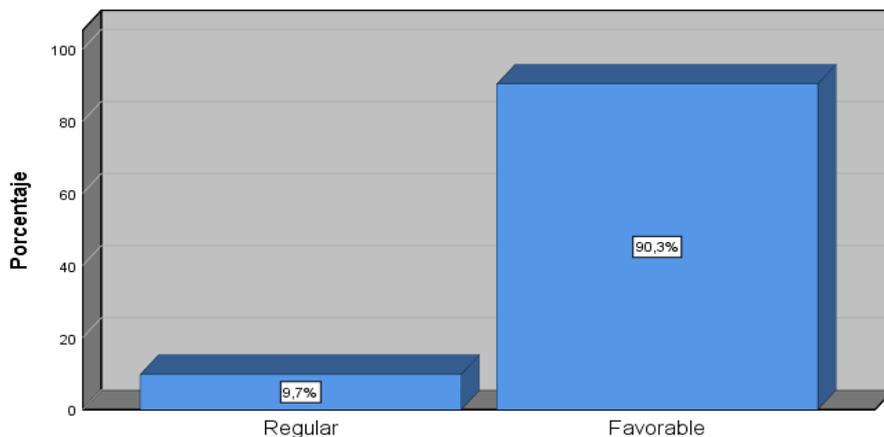


*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

En la figura 3, observamos que el 68.1% de los estudiantes muestran un nivel favorable de estrategias socioemocionales, mientras que el 30.6% muestra nivel regular y un 1.4% muestra un nivel escaso.

**Figura 4**

*Descripción de interacción afectiva*

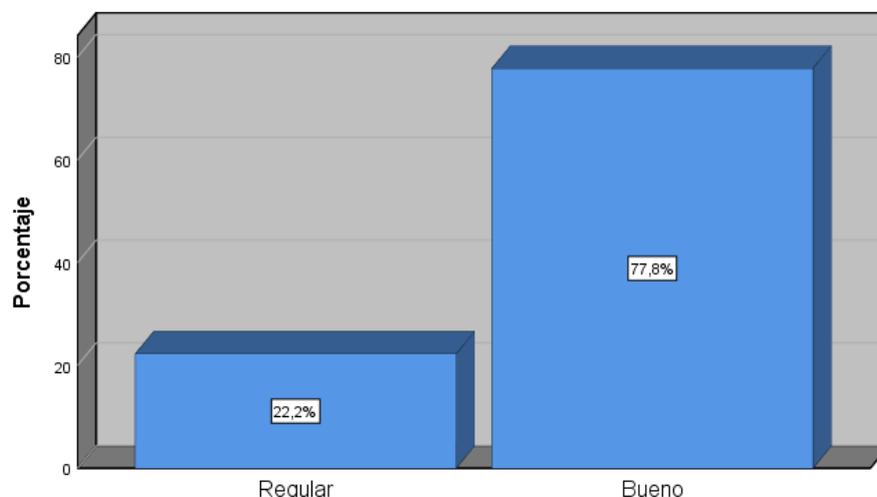


*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

En la figura 4, observamos que el 90.3% de los escolares muestran un nivel favorable de interacción afectiva, mientras que el 9.7% muestra un nivel regular.

**Figura 5**

*Descripción de CS*



*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

En la figura 5, se observa que el 77.8% de los escolares considera que la calidad de servicio está en un nivel bueno, mientras que el 22.2% lo considera en un nivel regular.

A continuación, las tablas cruzadas.

**Tabla 1**

*SS y CS*

		CS			
		Regular	Bueno	Total	
SS	Regular	Recuent	5	3	8
		% del total	6.9%	4.2%	11.1%
	Favorable	Recuent	11	53	64
		% del total	15.3%	73.6%	88.9%
Total	Recuento	16	56	72	
	% del total	22.2%	77.8%	100.0%	

*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

La tabla 1, muestra que el 6.9% de los estudiantes presentan un soporte socioemocional regular y consideran una calidad de servicio regular, así mismo, el 73.6% tienen un soporte socioemocional favorable y consideran una calidad de servicio buena.

**Tabla 2***Acompañamiento socioafectivo y CS*

			CS		Total
			Regular	Bueno	
ASA	Regular.	Recuento	7	8	15
		% del total	9,7%	11,1%	20,8%
	Favorable	Recuento	9	48	57
		% del total	12,5%	66,7%	79,2%
Total	Recuento		16	56	72
	% del total		22,2%	77,8%	100,0%

*Nota.* Elaboración mediante SPSS.

La tabla 2, muestra que el 9.7% de los estudiantes presentan un acompañamiento socioafectivo regular y consideran una calidad de servicio regular, así mismo, el 66.7% tienen un acompañamiento socioafectivo favorable y consideran una calidad de servicio buena.

**Tabla 3***Estrategias SS y CS*

			CS		Total
			Regular	Bueno	
ESE	Escaso	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	1,4%	1,4%
	Regular	Recuento	9	13	22
		% del total	12,5%	18,1%	30,6%
	Favorable	Recuento	7	42	49
		% del total	9,7%	58,3%	68,1%
Total	Recuento		16	56	72
	% del total		22,2%	77,8%	100,0%

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 3, demuestra que el 12.5% de los escolares presentan estrategias socioemocionales en un nivel regular y consideran una calidad de servicio regular, así mismo, el 58.3% tienen estrategias socioemocionales favorables y consideran una calidad de servicio buena.

**Tabla 4***Interacción afectiva y CS*

		CS		Total	
		Regular	Bueno		
IA	Regular	Recuent	5	2	7
		% del total	6,9%	2,8%	9,7%
	Favorable	Recuento	11	54	65
		% del total	15,3%	75,0%	90,3%
Total	Recuento		16	56	72
	% del total		22,2%	77,8%	100,0%

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 4, muestra que el 6.9% de los estudiantes presentan una interacción afectiva en un nivel regular y consideran una calidad de servicio regular, así mismo, el 75% tienen una interacción afectiva favorable y consideran una calidad de servicio buena.

Ahora, se examina la prueba de normalidad

HO: Los datos provienen de una distribución normal (es paramétrica).

H1: Los datos no provienen de una distribución normal (es no paramétrica)

Puesto que, la muestra es de  $72 > 50$ , se empleó Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

	KS		
	Estadíst.	gl	Sig.
Soporte socioemocional	0.526	72	0.000
Acompañamiento socioafectivo	0.486	72	0.000
Estrategias socioemocionales	0.427	72	0.000
Interacción afectiva	0.531	72	0.000
Calidad de servicio	0.480	72	0.000

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 5, muestra que, los valores de significancia  $0,000 < 0.05$ , en todos los casos, por lo que, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, por lo tanto, los datos de la muestra no representan una distribución normal, entonces se debe emplear un estadístico no paramétrico, por lo que empleó la regresión logística.

Hipótesis general:

HO: No existe relación significativa entre el SS y CS en estudiantes

HG: Existe relación significativa entre el SS y CS en estudiantes

### Tabla 6

#### *Relación del soporte socioemocional y CS*

Model	Logarit de la verosimilit -2	Chi-cuadrad	Gl	Sig.
Sólo intersecc	13.557			
Final	6.597	6.960	1	0.008

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 6, muestra que, la significancia es  $0.008 < 0.05$ , se acepta la hipótesis general, esto quiere decir que, existe relación significativa entre el SS y CS en estudiantes.

### Tabla 7

#### *Nagelkerke soporte socioemocional*

	Pseud R cuadrad
CyS	0.092
Nagelkerke	0.141
McF	0.091

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 7, muestra que, el valor de Nagelkerke es 0.141, lo que implica que la relación es baja.

Hipótesis específica 1:

HO: No existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

HE1: Existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

**Tabla 8***Relación del acompañamiento socioafectivo y calidad de servicio*

Modelo	Logarit de la verosimilitud -2	Chi- cuadrad	Gl	Sig.
Sólo intersecc	12,898			
Fin	7,071	5,827	1	,016

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 8, muestra que, el valor de significancia es  $0.016 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica 1, esto quiere decir que, existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

**Tabla 9***Nagelkerke acompañamiento socioafectivo*

	Pseud R cuadrad
CS	,078
Nagelkerke	,119
McF	,076

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 9, muestra que, el valor de Nagelkerke es 0.119, lo que implica que la relación del acompañamiento socioafectivo y CS es baja.

Hipótesis específica 2:

HO: No existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

HE2: Existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024

**Tabla 10***Relación de las estrategias SS y CS*

Modelo	Logaritmo de la verosim -2	Chi-cuadrad	gl	Sig.
Sól intersecc	13,506			
Fin	7,187	6,319	2	,042

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 10, muestra que, la significancia es  $0.042 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica 2, esto quiere decir que, existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

**Tabla 11***Nagelkerke estrategias socioemocionales y calidad de servicio*

	Pseud R cuadrad
CS	,084
Nagelkerke	,129
McF	,083

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 11, muestra que, el valor de Nagelkerke es 0.129, lo que implica que la relación de las estrategias SS y CS es baja.

Hipótesis específica 3:

HO: No existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

HE3: Existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

**Tabla 12***Relación de la interacción afectiva y CS*

Modelo	Logarit de la verosimilit -2	Chi-cuadrad	gl	Sig.
Sól intersecc	15,148			
Fin	6,353	8,796	1	,003

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 12, muestra que, la significancia es  $0.003 < 0.05$ , se acepta la hipótesis específica 3, quiere decir que, existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

### **Tabla 13**

*Nagelkerke interacción afectiva y calidad de servicio*

<b>Pseud R cuadrado</b>	
CS	,115
Nagelkerke	,176
McF	,115

*Nota.* Elaborado mediante SPSS.

La tabla 13, muestra que, el valor de Nagelkerke es 0.176, lo que implica que la relación de la interacción afectiva y CS es baja.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos podemos observar los objetivos e hipótesis logrando verificar si se cumplen o no, empezando por el objetivo general: Determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, al respecto, en los resultados, con un nivel de significancia de  $0.008 < 0.05$ , lo que permite señalar que existe relación significativa entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Además, el valor de Nagelkerke señala que el soporte socioemocional explica el 14.1% de la calidad de servicio.

Los resultados coinciden con los encontrados por Simeón (2022), dicho estudio busco demostrar la relación de lo socioemocional y la participación docente en una institución educativa, su estudio logró su objetivo, demostrando la importancia del soporte socioemocional en el campo educativo, indicando que un mayor soporte socioemocional tiene efectos estadísticamente significativos en los docentes en cuanto a su participación. Cabe resaltar que, la participación docente suma, en gran medida, a una mayor calidad de servicio dentro de una institución educativa, por lo que estos resultados obtenidos son similares a los de la presente investigación.

De forma similar los resultados coinciden con lo encontrado en el estudio de Dávila (2022), en su estudio se propuso determinar la relación entre las variables soporte socioemocional y calidad de servicio, buscando resaltar la importancia del soporte socioemocional, tuvo como resultado una correlación de 0.601, lo que significa que la correlación entre el SS y CS es positiva. Este resultado que muestra correlación, esto es bidireccional, en ambos sentidos de las variables, coincide en explicar la relación de una de ellas sobre la otra, en este caso, del soporte socioemocional y calidad de servicio y además coincide en que dicha correlación es moderada, del mismo modo como en el presente estudio donde se demostró una relación moderada del soporte socioemocional y

calidad del servicio, encontrando en ello, la coincidencia con el presente estudio.

Del mismo modo, Mamani (2022) en su estudio sobre el bienestar socioemocional y prácticas educativas, donde buscó determinar la relación de la primera sobre la segunda, desarrollo un estudio correlacional causal, con una muestra de 117 docentes, concluyendo que el bienestar socioemocional efectivamente impacta en la práctica educativa, siendo el valor de significancia menos que 0.05 y explicándola en un 26%, lo que representa una relación moderada. Es importante señalar que el factor socioemocional, puede ver como soporte o bienestar y redundante en brindar una base emocional a los estudiantes que permita una mejor participación y aprovechamiento del proceso educativo, por otro lado, las prácticas educativas donde se obtienen lecciones de las mismas falencias o aciertos de hecho aportan en toda institución, a una mejor calidad del servicio, siendo así, los resultados observados en antecedente coinciden plenamente con los resultados del presente estudio.

No existe coincidencia con los resultados obtenidos por Diaz (2019), quien enfoco su estudio en medir la relación de lo socioemocional en el rendimiento académico, concluyendo que no hay impacto de la educación socioemocional sobre el desempeño docente. Este estudio, toma variables similares al presente estudio, toda vez que la educación socioemocional brinda un soporte socioemocional, y, por otro lado, dentro del ámbito educativo el desempeño docente redundante en CS que brinda un centro de educación. Los resultados del estudio difieren puesto que, muestra una relación, pero es necesario resaltar que dicha relación, debido a los valores de Nagelkerke, es baja, a priori el soporte socioemocional, esto es, las emociones tienen relación en diversos aspectos que desarrollan las personas, esto incluye la calidad de servicio, por lo que el estudio debería demostrar empíricamente dicha relación, sin embargo este resultado de una relación baja o poca, puede responder a la existencia de otros factores con mayor relación en la muestra o población considerada, sería importante indagar sobre dichos factores.

Respecto al OE 1: Determinar la relación entre el acompañamiento socioafectivo y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO del distrito de SJL, 2024 y la hipótesis 1: Existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, los resultados en la contratación de la hipótesis específica 1, señalan que, al aplicar la regresión logística, se logró una significancia de  $0.016 < 0.05$ , lo que permite señalar que existe relación significativa entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Además, el valor de Nagelkerke es 0.076, lo que significa que el acompañamiento socioafectivo explica el 7.6% de CS, con ello se comprueba la HE1 y se logra el objetivo específico 1, en la aplicación del instrumento los estudiantes señalaban la importancia de un seguimiento constante en sus actividades, esto es, la necesidad de un acompañamiento socioafectivo.

Estos resultados tienen coincidencia con lo encontrado por Salas (2020) en su estudio sobre relaciones interpersonales, implementando estrategias socioemocionales para identificar el impacto en la educación socioemocional, realizó con un resultado de un valor de significancia menor a 0.05 y con una relación de 79%, lo que fue un nivel alto de relación, las relaciones interpersonales impactan entonces de forma significativa en la educación socioemocional lo que mejora la calidad de servicio. Toda vez que, se entiende que el acompañamiento socioafectivo está implícita en las relaciones personales, los resultados encontrados por Salas (2020) coinciden con los resultados de este estudio, incluso son mayores, puesto que, en este estudio, la relación es solo el 7.6%, resalta la importancia de lo socioemocional en el ámbito de la educación, tener un soporte socioemocional para realizar diversas actividades es relevante, esto permite una estabilidad en las personas que redundan en un mejor desenvolvimiento en sus laborales y pro tanto en brindar una mejor calidad de servicio en diversos ámbitos y en diversas empresas.

Los resultados permiten también discutir sobre el OE 2: Determinar la relación entre las estrategias socioemocionales y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO del distrito de SJL, 2024 y la HE 2: Existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, 2024. Los resultados en la contratación de la HE 2, luego de aplicar la regresión logística, arrojó un nivel de significancia de  $0.042 < 0.05$ , lo que implica que, evidentemente existe relación significativa entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de SJL, 2024. Además, el valor de Nagelkerke es 0.129, lo que significa que las estrategias socioemocionales explican el 12.9% de CS, con ello se comprueba la HE 2 y se logra el objetivo específico 2, es importante desarrollar estrategias pensadas desde el punto de vista de las emociones, de generar estabilidad emocional en las personas que participan del proceso educativo, siendo el centro el estudiante del CETPRO.

Al respecto Vera et al. (2021), desarrollaron un estudio buscando la relación causal entre la equidad educativa y el apoyo socioemocional que se brinda a los jóvenes en un centro educativo en Chile, su muestra fue de 1498 estudiantes, demostrando una relación con un valor de significancia menor a 0.05 y determinado una relación del 67%. Las estrategias encontradas en el estudio fueron de autorregulación, autoconcepto académico y oportunidades para implementar mejoras. En principio, el estudio coincide en que resalta la importancia de las estrategias socioemocionales como dimensión del soporte socioemocional para brindar una mejor equidad educativa, lo que redundaría en una mejor CS en el ámbito educativo, así mismo, nos enrostra la necesidad de implementar nuevas estrategias socioemocionales que permitan un mejor aprovechamiento del proceso educativo, pensada creativamente desde el estudiante como elemento central del proceso educativo.

Del mismo modo, los resultados arrojan sobre el OE 3: Determinar la relación entre la interacción afectiva y calidad de servicio en estudiantes

de un CETPRO del distrito de SJL, 2024. Esto sirvió para obtener las conclusiones del estudio y la HE 3: Existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Observando los obtenidos en la contratación de la HE 3, al aplicar la regresión logística, muestra un nivel de significancia de  $0.003 < 0.05$ , lo cual permite señalar que, efectivamente existe relación significativa entre la interacción afectiva y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Además, el valor de Nagelkerke es 0.176, lo que significa que la interacción afectiva explica el 17.6% de CS, con ello se comprueba la HE 3 y se logra el objetivo específico 3, las relaciones personales en las diversas organizaciones mejoran la convivencia y también la estabilidad emocional, esto permite que las personas se desenvuelvan mejor en sus diversas responsabilidades, en particular en brindar un servicio de calidad.

Al respecto Chaparro (2021) dedica una investigación a las competencias socioemocionales para mejorar la gestión del bienestar escolar, con una muestra de 71 docentes, en un estudio cuantitativo, determinó que las competencias socioemocionales impactan significativamente en la gestión del bienestar escolar, identificando que un 9.86% de los profesores poseen un grado bueno de competencias socioemocionales. Las competencias socioemocionales permiten una mayor interacción afectiva toda vez que brindan un soporte emocional que permite a los estudiantes un mejor aprovechamiento del proceso educativo, por tanto, mejoran la calidad de servicio educativo, hay similitud en estos resultados, pero la profundización al respecto se torna importante.

En el mismo orden de ideas se encuentra el estudio de Concha et al. (2023), quienes se enfocaron en las competencias socioemocionales considerándolas un soporte para los profesionales de la educación en una Universidad de Costa Rica, su objetivo fue determinar la relevancia de educar socioemocionalmente para elevar el desarrollo de competencias emocionales, entre sus conclusiones señalaron la necesidad de implementar programas que impulsen el desarrollo de

competencias socioemocionales de forma gradual, continuamente, de forma sistemática y permanentemente. El desarrollo de competencias socioemocionales permite una mejora en la interacción afectiva, genera una mejora en las estrategias que brindan un mayor soporte socioemocional a los estudiantes, esto impacta en el bienestar personal lo que hace que las personas se desenvuelvan de un mejor modo en todo ámbito de la vida social, por lo que permite finalmente mejorar CS en las empresas en las que participan.

Los estudios analizados y el presente, coinciden en la importancia de desarrollar un soporte socioemocional en los estudiantes y además en los docentes, más aún después de un periodo posterior a la pandemia, donde diversas actividades humanas están marcadas por la virtualidad, lo que rompe con la interacción directa entre las personas, estos elementos como el acompañamiento socioafectivo, que busca una cercanía entre docentes y estudiantes, la implementación de estrategias socioemocionales que permitan un involucramiento institucional de parte del centro educativo y la interacción afectiva desarrollando competencias socioemocionales que permitan en suma dar un soporte socioemocional, debe tomar relevancia, vale pensar en qué programas podrían implementarse en miras de un mejor desempeño que implique mejorar la calidad de servicio.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se llegó a determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, puesto que el valor de significancia fue de  $0.008 < 0.05$ , se aceptó la relación del soporte socioemocional y calidad de servicio, además el valor de Nagelkerke fue de 0.141, lo que representa una relación baja.

**Segunda:** Se llegó a determinar la relación entre el acompañamiento socioafectivo y CS en estudiantes de un CETPRO de SJL, 2024, puesto que el valor de significancia fue de  $0.016 < 0.05$ , se aceptó la relación del acompañamiento socioemocional y calidad de servicio, además el valor de Nagelkerke 0.119, lo que representa una relación baja.

**Tercera:** Se llegó a determinar la relación entre las estrategias socioemocionales y CS en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, puesto que el valor de significancia de  $0.042 < 0.05$ , se aceptó la relación de las estrategias socioemocionales y CS, además el valor de Nagelkerke fue de 0.129, lo que representa una relación baja.

**Cuarta:** Se llegó a determinar la relación entre la interacción afectiva y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de SJL, 2024, puesto que el valor de significancia de  $0.003 < 0.05$ , se aceptó la relación de la interacción afectiva y CS, además el valor de Nagelkerke fue de 0.176, lo que representa una relación baja.

## **VI. RECOMENDACIONES**

El soporte socioemocional brinda estabilidad a los estudiantes para un mejor aprovechamiento del proceso educativo, por ello el implementar estrategias que permitan su desarrollo es imprescindible en pro de mejorar CS en las diversas instituciones educativas.

**Primera:** Al personal directivo de la institución, implementar programas que permitan el desarrollo del soporte socioemocional tanto en estudiantes como en profesores, con el propósito de mejorar CS y el mejor aprovechamiento del proceso educativo de parte de los estudiantes, estos programas deben estar alineados a las competencias solicitadas en la programación curricular.

**Segunda:** A los docentes, buscar programas adecuados para el desarrollo del acompañamiento socioafectivo, a través de estudios cuasiexperimentales con la finalidad de verificar la efectividad del programa a implementar, por ello, la recomendación es realizar estudios acerca del acompañamiento socioafectivo para le mejora de la calidad educativa a través de programas, esto es, estudios de enfoque cuantitativo, y cuasiexperimentales con grupo control y experimental.

**Tercera:** Al personal directivo del CETPRO, desarrollar estrategias socioemocionales que involucren a todo el personal del centro, tanto, estudiantes, docentes y personal administrativo, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio educativo, puede desarrollarse mediante talleres, charlas y otros métodos participativos.

**Cuarta:** A los docentes del centro, la interacción afectiva se debe propiciar en diversas actividades, primero determinar su existencia para luego desarrollar aplicaciones que permitan mejorar la calidad de la educación, por lo que es recomendable realizar estudios correlacionales sobre la interacción afectiva y posteriormente estudios cuasiexperimentales.

## REFERENCIAS

- Bermúdez Rubio, D., Cuenca Rivera, P. E., García Murillo, P. G., Gutiérrez Gómez, G. y Portela Ramírez, A. J. (2021). Sugerencias para escribir análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones en tesis y trabajos de grado. CITAS, 7(1). <https://doi.org/10.15332/24224529.6608>
- Camarán, M. L., Barón, L. & Rueda, M. P. (2019). La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). Corporate social responsibility and The objectives of sustainable Development (ODS). Revista científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales". ISSN versión digital: 2610-7910
- CARE Perú (2020). Salud mental: más derechos y menos prejuicios. Hacia la construcción de un modelo de intervención de salud mental comunitaria. CARE. <https://care.org.pe/salud-mental-mas-derechos-y-menos-prejuicios/>
- Chaparro, M. (2021). Programa de Competencias Socioemocionales a docentes para la Gestión del Bienestar escolar en instituciones educativas secundarias JER- UGEL Piura. Universidad César Vallejo. Tesis para grado de doctor. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70868>
- Concha-Toro, M. C., Lagos-San Martín, N. G., Anabalón, Y. B., López, C. V. y Becerra-Aguayo, P. A. (2023). Competencias emocionales en la formación de profesionales en trabajo social. Revista Educación, 47(2). <http://doi.org/10.15517/revedu.v47i2.53644>
- Dávila, V. (2022). Soporte socioemocional y calidad de servicio en una Institución Educativa de la UGEL Paucartambo, Cusco 2022. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113421/Davila\\_VV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113421/Davila_VV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, 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 maestría Universidad Norbert Wiener].

- DRELM (2022). Guía de soporte socioemocional para la atención a los estudiantes. MINEDU. <https://www.dreilm.gob.pe/dreilm/wp-content/uploads/2022/03/GUIA-SOCIOEMOCIONAL.pdf>
- Espinoza, E. E., & Calva, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. Epub 02 de agosto de 2020.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400333&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333&lng=es&tlng=es).
- 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-estelí*,  
<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1031/1048>
- Fernández-Bedoya, V. H. (2020). Espíritu Emprendedor TES 2020, Vol 4, No. 3 julio a septiembre 65-76 Artículo Revisión Bibliográfica Indexada Latindex Catálogo 2.0 ISSN2602-8093. DOI: DOI:  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gonzales, R., Valles, V., Manzueto, S. M. & Guerra, G. (2023). Desarrollo de competencias socioemocionales en estudiantes de educación básica regular. *Revista de investigación en Ciencias de la Educación*. Volumen 7. N° 28, febrero 2023. Edición extraordinaria. ISSN-L: 2616-7964. pp. 652 – 659. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.543>
- Hernández, S. L. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*. Publicación semestral, Vol.9, No. 17 (2020) 51-53. <https://orcid.org/0000-0002-2022-3135>
- INEI (2021). Informe técnico: Estadística con enfoque de género. Instituto Nacional de estadística e informática. Encuesta Nacional de Hogares. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3087627/Estad%C3%ADsticas%20con%20Enfoque%20de%20G%C3%A9nero%3A%20Octubre%20-%20Noviembre%20-%20Diciembre%202021.pdf>

- Izquierdo, J.R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. The quality of service in public administration. Rev. Horizonte Empresarial. Enero - junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437 ISSN: 2313-3414. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Joshi, A., Virk, A., Saiyad, S. y Mahajan, R. (2020) Online Assessment: Concept and Applications. Journal of Research in Medical Education & Ethics. 10 (2), 49-59. [https://www.researchgate.net/publication/346459131\\_Online\\_Assessment\\_Concept\\_and\\_Applications](https://www.researchgate.net/publication/346459131_Online_Assessment_Concept_and_Applications)
- Lalomia, A. & Cascales-Martínez A. (2021). El uso de medios tecnológicos y de comunicación para documentar las experiencias de educación socioemocional en una escuela danesa. The use of technological and communication media to document socioemotional education experiences in a Danish school. Revista Innovaciones Educativas/ ISSN 2215-4132. Vol. 23. Número Especial. DOI: <https://doi.org/10.22458/ie.v23iespecial.3809>
- Malaspina, L. (2022). La gestión de las emociones en la sociedad del cansancio. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Mamani, C. (2022). Bienestar socioemocional y práctica educativa en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Tambobamba, Apurímac, 2022. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101033/Mamani\\_CCE-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101033/Mamani_CCE-SD.pdf?sequence=4)
- Menacho, J. (2022). *Gobierno Digital y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105178>
- MINEDU (2020). Aseguramiento de la calidad. <https://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/category/aseguramiento-de-la-calidad/>
- OCDE (2019). *El trabajo de la OCDE sobre educación y competencias*. <https://www.oecd.org/education/El-trabajo-de-la-ocde-sobre-educacion-ycompetencias.pdf>

- Pinedo, I. (2024). The Role of Emotions in the Performance Society. El papel de las emociones en la sociedad del rendimiento. Sophia, Colección de Filosofía de la Educación, (36), pp. 201-220. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. DOI <https://doi.org/10.17163/soph.n36.2024.06>
- Posso, R. J. y Lorenzo, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. Revista Educare. Volumen 24 N° 3 Septiembre-Diciembre 2020
- Quero, L., Moreno, A.A., León, P., Espino, R. & Coronel C. (2021). *Estudio del impacto emocional de la pandemia por COVID-19 en niños de 7 a 15 años de Sevilla. Study of the Emotional Impact of the COVID-19 Pandemic in Children from 7 to 15 Years Old of Sevilla*. Revista de psiquiatría infanto-juvenil ISSN 1130-9512 | E-ISSN 2660-7271 Volumen 38, número 1, enero-marzo de 2021, pp. 20-30. DOI: 10.31766/revpsij.v38n1a4
- Quispe, A. M., Valentín, E. B., Gutiérrez, A. R. & Mares, J. D. (2020). Serie de Redacción Científica: Estudios Transversales. Rev. cuerpo méd. HNAAA 13(1) 2020. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v13n1/2227-4731-rcmhnaaa-13-01-72.pdf>
- R.D.R. N° 2100 – 2022 – DRELM. Resolución Directoral Regional que aprueba los lineamientos de bienestar de la comunidad educativa. <https://www.dreilm.gob.pe/dreilm/wp-content/uploads/2022/12/RDR-N%C2%B0-2100-2022-DRELM-Bienestar-de-la-Comunidad-Educativa.pdf>
- Rendón, M. A. (2019). Competencias socioemocionales de maestros en formación y egresados de programas de educación. Praxis & Saber, 10(24), 243-270. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10004>
- Ricalde, M. A. (2021). *Uso de las TIC y las clases remotas en la Institución Educativa Nuestra Señora de Lourdes - Ayacucho–2021*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68691/Ricalde\\_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68691/Ricalde_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivadeneira, J. L., Barrera, M. V. & De La Hoz, A. I. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. E-IDEA Journal of Business Sciences,

- 2(4), 17-25. Recuperado a partir de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*. Vol. 30(1): 245-246, 2019. [doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121](https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121)
- Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Romm, N. (2020). Reflections on a post-qualitative inquiry with children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1 - 37.
- Salas, X. (2020). “El aprendizaje cooperativo como estrategia para el desarrollo de habilidades socioemocionales en niños de primaria. [Tesis de maestría en gestión del aprendizaje - Universidad Veracruzana].
- San Martín, R., & Soledad, R. (2019). Administrative and quality anagement in schools in the Chorrillos. *Revista Scientific*, 153 - 172.
- Siche, R. (2019). Artículo científico: pautas para redactar las conclusiones. *Manglar*, 16(1), 1-2. <https://doi.org/10.17268/manglar.2019.001>
- Simeón, E. (2022). Programa “Didáctica Socioemocional” y su efecto en el tacto pedagógico en docentes de una institución educativa, Callao – 2022. Universidad César Vallejo. Tesis de doctorado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102749>
- Sotomayor, P. & Leyva D. (2023). Plan de apoyo al aprendizaje socioemocional en una escuela de lenguaje chilena. *Revista de estudios y experiencias en educación REXE*. Universidad de Atacama y Universidad Santo Tomás, La Serena. Chile. *Rev. estud. exp. educ.* vol.22 no.49 Concepción ago. 2023. <http://dx.doi.org/10.21703/rexe.v22i49.1468>
- UNICEF (2021). Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Estado Mundial de la Infancia 2021: En mi mente: Promover, proteger y cuidar la salud mental de la infancia, UNICEF, Nueva York, enero de 2022. ISBN: 978-92-806-5293-2. <https://www.unicef.org/media/114641/file/SOWC%202021%20Full%20Report%20Spanish.pdf>

Vera, A., Cerda, G., Aragón, E., & Pérez, C. (2021). Academic Performance and its relationship with socioemotional variables in Chilean Students from vulnerable. *Journal education xxi*, 2 - 25.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables: Soporte socioemocional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Soporte socioemocional	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. Bisquerra, R. (2009)	En la variable Soporte socioemocional, se consideran las siguientes dimensiones, las cuales, permitieron llegar al objetivo, estos son el Acompañamiento socioemocional, las estrategias socioemocionales y la interacción afectiva, así mismo se tomó 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 Escala de Likert.	Buena [80 – 100] Regular [53 – 79] Mala [26 – 52]
			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		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Calidad de servicio	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. Vargas y Aldana, (2017)	La calidad de servicio se investigó a partir de las siguientes dimensiones: Calidad de servicio administrativo, 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 hizo uso de un cuestionario que permita medir las variables 1 y 2.	Calidad de servicio administrativo.	Atención a los padres de familia  Gestión de tramites académicos  Organización en eventos extracurriculares	1, 2, 3, 4	Escala de Likert.  (1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Nunca	Buena [73 – 96]  Regular [49 - 72]  Mala [24 – 48]
			Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente  Interacción del docente con los Estudiantes Desarrollo durante el desarrollo de las sesiones	5, 6, 7, 8, 9		
			Calidad de servicio de infraestructura	Condición física de la institución  Distribución adecuada de las áreas  Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad.	10, 11, 12, 13, 14, 15		

			Calidad de servicio de equipamiento	Equipamiento de la I.E. Condiciones del equipamiento de la I.E. Disponibilidad del equipamiento.	16, 17, 18, 19, 20, 21		
--	--	--	-------------------------------------	--	---------------------------	--	--

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

### ENCUESTA 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 un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, para ello se solicita su apoyo respondiendo con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems.

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

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

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1: Acompañamiento socio afectivo.</b>					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
<b>Dimensión 2: Estrategias socioemocionales.</b>					
11					
12					
13					

- 
- 14** El docente realiza sesiones sobre temas que acontecen en el entorno escolar. Por ejemplo, puntualidad, empatía, buen trato, bulling, etc.
- 
- 15** En el CETPRO se promueve la conformación de junta directiva de estudiantes.
- 
- 16** El CETPRO promueve actividades (debates, mesa redonda) donde se permita a los estudiantes proponer ideas o expresarse libremente.
- 
- 17** El CETPRO promueve espacios donde se puedan realizar algunas manifestaciones artísticas como la danza, el teatro etc.

### **Dimensión 3: Interacción afectiva**

- 
- 18** Los docentes promueven espacios donde se hablen de las emociones y sentimientos de los estudiantes.
- 
- 19** El CETPRO 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.
-

## ENCUESTA 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 un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024, para ello se solicita su apoyo respondiendo con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems.

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

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

ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1: Calidad de servicio administrativo.</b>					
1	Los apoderados tienen un horario de atención en el CETPRO.				
2	Hay reuniones de apoderados para ser informados sobre los logros de aprendizaje de sus hijos.				
3	Los tramites académicos en el CETPRO son rápidos.				
4	Consideras que en las actividades no académicas la organización de docentes es buena.				
<b>Dimensión 2: Calidad de servicio del docente.</b>					
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.				
<b>Dimensión 3: Calidad de servicio de infraestructura.</b>					
10	Las instalaciones del CETPRO se ven limpias y ordenadas.				
11	Los servicios higiénicos del CETPRO 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 CETPRO. (lavado de manos, desinfección, uso de mascarilla, distanciamiento)

**Dimensión 4: Calidad de servicio de equipamiento.**

---

**16** El CETPRO cuenta con computadoras, proyector multimedia, laboratorio etc.

---

**17** El CETPRO 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.

---

### Anexo 03: Validación de instrumentos – datos de expertos.

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Soporte socioemocional

**Definición de la variable:** 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” Dávila (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Acompañamiento socio efectivo	-Interacción entre docente y estudiante	1.Los docentes interactúan amablemente con los estudiantes.	1	1	1	1	
		2.los docentes escuchan y responden ante alguna pregunta que tenga los estudiantes.	1	1	1	1	
		3.Tus grupos de amigos, tienen algunas características en común, por ejm (gusto por la música, practica de algún deporte, viven en el mismo barrio, etc)	1	1	1	1	
	-Relaciones interpersonales.	4.Muestra timidez ante los docentes.	1	1	1	1	
		5. Durante la educación virtual extrañaste salir y compartir con tus amigos y/o compañeros.	1	1	1	1	
		6. Sientes que los docentes se preocupan por la salud emocional de los estudiantes.	1	1	1	1	
		7. Los docentes contextualizan su enseñanza, poniendo ejemplos de la vida real o tomando en cuenta las características de la localidad donde vives.	1	1	1	1	
-Adecuación de la enseñanza.							

		<p>8. Cuando surge alguna duda en clase, los docentes aclaran el tema con ejemplos que entiendan.</p> <p>9. Las clases de los docentes son dinámicas.</p> <p>10. Los docentes son claros al momento de dejar las tareas, caso contrario lo aclara oportunamente</p>	1	1	1	1	
Estrategias socioemocionales.	<p>-Orientación educativa.</p> <p>-Tutoría individual y grupal.</p> <p>-Espacios de participación estudiantil</p>	<p>11. El tutor brinda confianza como para contarle situaciones que estén atravesando los estudiantes.</p> <p>12. Si presentan problemas académicos, el docente les informa de la situación y brinda ayuda a los estudiantes.</p> <p>13. Sabes si los demás estudiantes comentan sus problemas al docente.</p> <p>14. El docente realiza sesiones sobre temas que acontecen en el entorno escolar. Por ejemplo, puntualidad, empatía, buen trato, bullying, etc.</p> <p>15. En el CETPRO se promueve la conformación de junta directiva de estudiantes.</p> <p>16. El CETPRO promueve actividades (debates, mesa redonda) donde se permita a los estudiantes proponer ideas o expresarse libremente.</p> <p>17. El CETPRO promueve espacios donde se puedan realizar algunas manifestaciones artísticas como la danza, el teatro etc.</p>	1	1	1	1	
Interacción afectiva	- Promoción del bienestar emocional de los	18. Los docentes promueven espacios donde se hablen de las	1	1	1	1	

	docentes.	emociones y sentimientos de los estudiantes.					
		19. El CETPRO realiza actualmente eventos recreacionales como paseos, juegos deportivos, actividades culturales.	1	1	1	1	
	-Promoción del desarrollo de Autorregulación	20. Los docentes establecen acuerdos o normas de convivencia con los estudiantes.	1	1	1	1	
		21. Los estudiantes cumplen los acuerdos o normas de convivencia del aula.	1	1	1	1	
	-Promoción del pensamiento crítico.	22. Los docentes son amables en su trato y respetan los puntos de vista de los estudiantes.	1	1	1	1	
		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.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Soporte Socioemocional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos del experto	DR. RAUL DELGADO ARENAS
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	35 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
Fecha	24/05/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
Calidad de servicio**

**Definición de la variable:** 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. Dávila, (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de servicio administrativo.	-Atención a los padres de familia.	Los apoderados tienen un horario de atención en el CETPRO.	1	1	1	1	
	-Gestión de tramites académicos -	Hay reuniones de apoderados para ser informados sobre los logros de aprendizaje de sus hijos.	1	1	1	1	
	Organización en eventos extracurriculares.	Los tramites académicos en el CETPRO son rápidos.	1	1	1	1	
		4. Consideras que en las actividades no académicas la organización de docentes es buena.	1	1	1	1	
Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente.	5. Las sesiones de los profesores son dinámicas e interesantes.	1	1	1	1	
	-Interacción del docente con los estudiantes	6. Los docentes motivan o estimulan a los estudiantes para trabajar en sus clases.	1	1	1	1	
		7. Los docentes escuchan y responden cuando los estudiantes hacen preguntas durante la sesión de clase.	1	1	1	1	
		8. Cuando se cumple con las tareas y otras obligaciones los docentes	1	1	1	1	

	- Desenvolvi miento durante el desarrollo de las sesiones.	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.	1	1	1	1	
Calidad de servicio de infraestruct ura.	Condición física de la institución.      -Distribución adecuada de las áreas	10. Las instalaciones del CETPRO se ven limpias y ordenadas.  11. Los servicios higiénicos del CETPRO 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.	1	1	1	1	
	- Cumplimient o de normas de defensa civil y biosegurida d	15. Los protocolos anti COVID, están operativos en el CETPRO. (lavado de manos, desinfección, uso de mascarilla, distanciamiento	1	1	1	1	
Calidad de servicio de equipamien to.	Equipamien to de la I.E.    - Condiciones del equipamien to de la I.E.	16. El CETPRO cuenta con computadoras, proyector multimedia, laboratorio etc  17. El CETPRO 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.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	

	Disponibilidad del equipamiento.	20. Puedes utilizar la computadora, el cañón multimedia y demás materiales cuando lo necesitas. Por ejemplo, para hacer exposiciones.	1	1	1	1	
		21. Los implementos de educación física y otros materiales se utilizan continuamente.	1	1	1	1	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos de experto	DR. RAUL DELGADO ARENAS
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	35 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
Fecha	24/05/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
Soporte socioemocional**

**Definición de la variable:** Dirección Regional de Lima Metropolitana

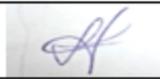
2022) menciona que el soporte socioemocional “son aquellas actividades que permiten a los Individuos restablecerse emocionalmente, ya que al pasar por situaciones que afectaron su salud mental, estas situaciones podrían ser consecuencias de la pandemia u otras experiencias” Dávila (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Acompaña miento socio efectivo	-Interacción entre docente y estudiante	1. Los docentes interactúan amablemente con los estudiantes.	1	1	1	1	
		2. los docentes escuchan y responden ante alguna pregunta que tenga los estudiantes.	1	1	1	1	
		3. Tus grupos de amigos, tienen algunas características en común, por ejm (gusto por la música, practica de algún deporte, viven en el mismo barrio, etc)	1	1	1	1	
		4. Muestra timidez ante los docentes.	1	1	1	1	
	-Relaciones interpersona les.	5. Durante la educación virtual extrañaste salir y compartir con tus amigos y/o compañeros.	1	1	1	1	
		6. Sientes que los docentes se preocupan por la salud emocional de los estudiantes.	1	1	1	1	
		7. Los docentes contextualizan su enseñanza, poniendo ejemplos de la vida real o tomando en cuenta las características de la localidad donde vives.	1	1	1	1	
		8. Cuando surge alguna					
	-Adecuación de la enseñanza.						

		duda en clase, los docentes aclaran el tema con ejemplos que entiendan.	1	1	1	1	
		9. Las clases de los docentes son dinámicas.	1	1	1	1	
		10. Los docentes son claros al momento de dejar las tareas, caso contrario lo aclara oportunamente	1	1	1	1	
Estrategias socioemocionales.	-Orientación educativa.	11. El tutor brinda confianza como para contarle situaciones que estén atravesando los estudiantes.	1	1	1	1	
		12. Si presentan problemas académicos, el docente les informa de la situación y brinda ayuda a los estudiantes.	1	1	1	1	
	-Tutoría individual y grupal.	13. Sabes si los demás estudiantes comentan sus problemas al docente.	1	1	1	1	
		14. El docente realiza sesiones sobre temas que acontecen en el entorno escolar. Por ejemplo, puntualidad, empatía, buen trato, bullying, etc.	1	1	1	1	
		15. En el CETPRO se promueve la conformación de junta directiva de estudiantes.	1	1	1	1	
	-Espacios de participación estudiantil	16. El CETPRO promueve actividades (debates, mesa redonda) donde se permita a los estudiantes proponer ideas o expresarse libremente.	1	1	1	1	
		17. El CETPRO promueve espacios donde se puedan realizar algunas manifestaciones artísticas como la danza, el teatro etc.	1	1	1	1	
Interacción afectiva	- Promoción del bienestar	18. Los docentes promueven espacios donde se hablen de las	1	1	1	1	

	emocional de los docentes.	emociones y sentimientos de los estudiantes.					
		19. El CETPRO realiza actualmente eventos recreacionales como paseos, juegos deportivos, actividades culturales.	1	1	1	1	
	-Promoción del desarrollo de Autorregulación	20. Los docentes establecen acuerdos o normas de convivencia con los estudiantes.	1	1	1	1	
		21. Los estudiantes cumplen los acuerdos o normas de convivencia del aula.	1	1	1	1	
		22. Los docentes son amables en su trato y respetan los puntos de vista de los estudiantes.	1	1	1	1	
	-Promoción del pensamiento crítico.	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.	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Soporte Socioemocional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dra. Edith Silva Rubio
Documento de identidad	03701646
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César de Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	967564399
Firma	
Fecha	24/05/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad de servicio

**Definición de la variable:** 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. Dávila, (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de servicio administrativo.	-Atención a los padres de familia.  -Gestión de tramites académicos -  Organización en eventos extracurriculares.	Los apoderados tienen un horario de atención en el CETPRO.	1	1	1	1	
		Hay reuniones de apoderados para ser informados sobre los logros de aprendizaje de sus hijos.	1	1	1	1	
		Los trámites académicos en el CETPRO son rápidos.	1	1	1	1	
		4. Consideras que en las actividades no académicas la organización de docentes es buena.	1	1	1	1	
Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente.  -Interacción del docente con los estudiantes	5. Las sesiones de los profesores son dinámicas e interesantes.	1	1	1	1	
		6. Los docentes motivan o estimulan a los estudiantes para trabajar en sus clases.	1	1	1	1	
		7. Los docentes escuchan y responden cuando los estudiantes hacen preguntas durante la sesión de clase.	1	1	1	1	
		8. Cuando se cumple con las tareas y otras obligaciones los docentes reconocen y felicitan el	1	1	1	1	

	- Desarrollo durante el desarrollo de las sesiones.	esfuerzo de los estudiantes.  9. Si los estudiantes no cumplen con las tareas los docentes sancionan o llaman la atención de manera negativa.	1	1	1	1	
Calidad de servicio de infraestructura.	Condición física de la institución.  -Distribución adecuada de las áreas  - Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad	10. Las instalaciones del CETPRO se ven limpias y ordenadas.  11. Los servicios higiénicos del CETPRO 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 CETPRO. (lavado de manos, desinfección, uso de mascarilla, distanciamiento)	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1	1 1 1 1 1 1	
Calidad de servicio de equipamiento.	Equipamiento de la I.E.  - Condiciones del equipamiento de la I.E.	16. El CETPRO cuenta con computadoras, proyector multimedia, laboratorio etc  17. El CETPRO 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.	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	

	Disponibilidad del equipamiento.	20. Puedes utilizar la computadora, el cañón multimedia y demás materiales cuando lo necesitas. Por ejemplo, para hacer exposiciones.	1	1	1	1	
		21. Los implementos de educación física y otros materiales se utilizan continuamente.	1	1	1	1	



#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dra. Edith Silva Rubio
Documento de identidad	03701646
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César de Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	967564399
Firma	
Fecha	24/05/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Soporte socioemocional

Definición de la variable: 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” Dávila (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Acompañamiento socio efectivo	-Interacción entre docente y estudiante	1. Los docentes interactúan amablemente con los estudiantes.	1	1	1	1	
		2. los docentes escuchan y responden ante alguna pregunta que tenga los estudiantes.	1	1	1	1	
		3. Tus grupos de amigos, tienen algunas características en común, por ejm (gusto por la música, practica de algún deporte, viven en el mismo barrio, etc)	1	1	1	1	
	-Relaciones interpersonales.	4. Muestra timidez ante los docentes.	1	1	1	1	
		5. Durante la educación virtual extrañaste salir y compartir con tus amigos y/o compañeros.	1	1	1	1	
		6. Sientes que los docentes se preocupan por la salud emocional de los estudiantes.	1	1	1	1	
		7. Los docentes contextualizan su enseñanza, poniendo ejemplos de la vida real o tomando en cuenta las características de la localidad donde vives.	1	1	1	1	
-Adecuación de la enseñanza.							

		8. Cuando surge alguna duda en clase, los docentes aclaran el tema con ejemplos que entiendan.	1	1	1	1	
		9. Las clases de los docentes son dinámicas.	1	1	1	1	
		10. Los docentes son claros al momento de dejar las tareas, caso contrario lo aclara oportunamente	1	1	1	1	
Estrategias socioemocionales.	-Orientación educativa.	11. El tutor brinda confianza como para contarle situaciones que estén atravesando los estudiantes.	1	1	1	1	
		12. Si presentan problemas académicos, el docente les informa de la situación y brinda ayuda a los estudiantes.	1	1	1	1	
	-Tutoría individual y grupal.	13. Sabes si los demás estudiantes comentan sus problemas al docente.	1	1	1	1	
		14. El docente realiza sesiones sobre temas que acontecen en el entorno escolar. Por ejemplo, puntualidad, empatía, buen trato, bullying, etc.	1	1	1	1	
		15. En el CETPRO se promueve la conformación de junta directiva de estudiantes.	1	1	1	1	
		16. El CETPRO promueve actividades (debates, mesa redonda) donde se permita a los estudiantes proponer ideas o expresarse libremente.	1	1	1	1	
	-Espacios de participación estudiantil	17. El CETPRO promueve espacios donde se puedan realizar algunas manifestaciones artísticas como la danza, el teatro etc.	1	1	1	1	
Interacción afectiva	- Promoción del bienestar	18. Los docentes promueven espacios donde se hablen de las	1	1	1	1	

	emocional de los docentes.	emociones y sentimientos de los estudiantes.	1	1	1	1	
		19. El CETPRO realiza actualmente eventos recreacionales como paseos, juegos deportivos, actividades culturales.	1	1	1	1	
	-Promoción del desarrollo de Autorregulación	20. Los docentes establecen acuerdos o normas de convivencia con los estudiantes.	1	1	1	1	
		21. Los estudiantes cumplen los acuerdos o normas de convivencia del aula.	1	1	1	1	
		22. Los docentes son amables en su trato y respetan los puntos de vista de los estudiantes.	1	1	1	1	
	-Promoción del pensamiento crítico.	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.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Soporte Socioemocional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gardenia Bustamante <del>Romani</del>
Documento de identidad	09329599
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL 05
Cargo	Especialista en Educación
Número telefónico	945087981
Firma	 <small>Mg. Gardenia Bustamante Romani</small>
Fecha	24/05/2024

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Calidad de servicio

**Definición de la variable:** 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. Dávila, (2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de servicio administrativo.	-Atención a los padres de familia.  -Gestión de tramites académicos -  Organización en eventos extracurriculares.	Los apoderados tienen un horario de atención en el CETPRO.	1	1	1	1	
		Hay reuniones de apoderados para ser informados sobre los logros de aprendizaje de sus hijos.	1	1	1	1	
		Los trámites académicos en el CETPRO son rápidos.	1	1	1	1	
		4. Consideras que en las actividades no académicas la organización de docentes es buena.	1	1	1	1	
Calidad de servicio del docente.	Desempeño docente.    -Interacción del docente con los estudiantes   - Desenvolvimiento durante el desarrollo de las sesiones.	5. Las sesiones de los profesores son dinámicas e interesantes.	1	1	1	1	
		6. Los docentes motivan o estimulan a los estudiantes para trabajar en sus clases.	1	1	1	1	
		7. Los docentes escuchan y responden cuando los estudiantes hacen preguntas durante la sesión de clase.	1	1	1	1	
		8. Cuando se cumple con las tareas y otras obligaciones los docentes reconocen y felicitan el esfuerzo de los estudiantes.	1	1	1	1	
		9. Si los estudiantes no cumplen con las tareas los docentes sancionan o llaman la atención de manera negativa.	1	1	1	1	

Calidad de servicio de infraestructura.	<p>Condición física de la institución.</p> <p>-Distribución adecuada de las áreas</p> <p>- Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad</p>	<p>10. Las instalaciones del CETPRO se ven limpias y ordenadas.</p> <p>11. Los servicios higiénicos del CETPRO se mantienen limpios y desinfectados.</p> <p>12. El aula es espaciosa, ventilada e iluminada.</p> <p>13. La pizarra se puede ver desde cualquier zona, sin dificultad.</p> <p>14. Las zonas seguras están señalizadas dentro y fuera del aula.</p> <p>15. Los protocolos anti COVID, están operativos en el CETPRO. (lavado de manos, desinfección, uso de mascarilla, distanciamiento</p>	1	1	1	1	
Calidad de servicio de equipamiento.	<p>Equipamiento de la I.E.</p> <p>- Condiciones del equipamiento de la I.E.</p> <p>Disponibilidad del equipamiento.</p>	<p>16. El CETPRO cuenta con computadoras, proyector multimedia, laboratorio etc</p> <p>17. El CETPRO cuenta con implementos para trabajar en educación física como: pelotas, colchonetas, conos etc.</p> <p>18. Las computadoras, cañón multimedia y demás materiales funcionan permanentemente.</p> <p>19. Los implementos de educación física y demás materiales están en buenas condiciones.</p> <p>20. Puedes utilizar la computadora, el cañón multimedia y demás materiales cuando lo necesitas. Por ejemplo, para hacer exposiciones.</p> <p>21. Los implementos de educación física y otros materiales se utilizan continuamente.</p>	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Calidad de Servicio
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de relación entre el soporte socioemocional en la calidad de servicio en un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024
Nombres y apellidos del experto	Dr. Gardenia Bustamante <del>Romani</del>
Documento de identidad	09329599
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL 05
Cargo	Especialista en Educación
Número telefónico	945087981
Firma	 <small>Mg. Gardenia Bustamante Romani</small>
Fecha	24/05/2024

## **Anexo 04: Resultado del análisis de consistencia interna.**

Variable 1: Soporte socioemocional

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	23

Variable 2: Calidad de servicio

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	21

## **Anexo 5: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Soporte Socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

Investigador (a) (es): Jenny Nelly Aguilar Astudillo.

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024." cuyo objetivo es Determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del centro Educativo Técnico Productivo José Olaya.

Describir el impacto del problema de la investigación. Determinar la relación entre el soporte socioemocional y calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente las aulas del centro Educativo Técnico Productivo José Olaya. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.



Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Jenny Nelly Aguilar Astudillo email: jennyaguiast@gmail.com y asesor JULCA VERA, Noemí Teresa.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos:

Firma(s):

Fecha y hora:

## Anexo 06: Análisis complementario

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.67(0.33) * 780}{(0.05)^2(779) + (0.05)^2 * 0.67(0.33)}$$

$$n = 72$$

**Z<sup>2</sup>** = 1.96 (Nivel de confianza = 95%)

**P** = 0.5 (50% área bajo la curva)

**Q** = 0.5 (50% comp. bajo la curva)

**E** = 0.05 (5% de error muestral)

**N** = 72 (Población absoluta)

## Anexo 7: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 10 de mayo del 2024

Nº Carta Presentación 060 - 2024 EPG - UCV LE

**SEÑOR(A)**

Mg. Elvis Martin Acuña Chavez

Director.

Institución Educativa Pública CETPRO "Jose Olaya"

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **Aguilar Astudillo, Jenny Nelly.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **AGUILAR ASTUDILLO, JENNY NELLY.** Identificado (a) con DNI N.º 41200825 y código de matrícula N.º 7003100393; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SOPORTE SOCIOEMOCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES DE UN CETPRO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



  
**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**  
**Jefa de la Unidad de Posgrado**  
**UCV-Lima Este**

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 29 de mayo del 2024

**SEÑOR(A)**

Lic. Lino Alex Caichihua Castro

Director.

Centro de Educación Técnico-Productiva Jose Olaya"

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos / de obtención de mi grado académico en la maestría de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.



En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "SOPORTE SOCIOEMOCIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN ESTUDIANTES DE UN CETPRO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024 En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**Nombre de estudiante y firma**  
JENNY NELLY AGUILAR ASTUDILLO  
DNI N.941200825

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

Yo, **Lino Alex Caichihua Castro**,  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
Identificado con DNI 31037684, en mi calidad de Director del CETPRO José Olaya  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del  
área de Director del CETPRO José Olaya  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa Centro Educativo Técnico Productivo José Olaya  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20604691231, ubicada en la ciudad de Av. Santa Rosa S/N San Juan de  
Lurigancho

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor (a, ita,) **Jenny Nelly Aguilar Astudillo**,  
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 41200825, de la ( ) Carrera profesional de Maestría en  
Administración de la Educación, para que utilice la siguiente información de la empresa:  
El recojo de datos dirigido a los docentes de la institución por medio de instrumentos  
(cuestionario) para el desarrollo de la investigación titulada "Soporte Emocional en la  
Calidad de servicio en estudiantes de un CETPRO de San Juan de Lurigancho, 2024.;"  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, ( )  
Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, ( ) Otro  
(especificar).

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

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

( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Lino A. Caichihua Castro

Director del CETPRO "José Olaya"

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 31037684

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.