



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DESDE LA OFICINA DE  
SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE  
ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL DEL ALTIPLANO DURANTE LA EMERGENCIA  
SANITARIA 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LUISA ERIKA TITO QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



## Reporte de similitud

### NOMBRE DEL TRABAJO

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS DESDE LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA**

### AUTOR

**LUISA ERIKA TITO QUISPE**

### RECuento DE PALABRAS

**14130 Words**

### RECuento DE CARACTERES

**79680 Characters**

### RECuento DE PÁGINAS

**81 Pages**

### TAMAÑO DEL ARCHIVO

**975.4KB**

### FECHA DE ENTREGA

**Jan 25, 2024 3:44 PM GMT-5**

### FECHA DEL INFORME

**Jan 25, 2024 3:46 PM GMT-5**

#### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
T. S. DSc. Eladia Margot De la Riva Valle  
DOCENTE F.T.S. - UNA  
CASP. 5164

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS - UNA  
Dra. Ysabel C. Hito Montaño  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FTS - UNA

Resumen



## DEDICATORIA

*A Dios, por darme salud y ser mi fortaleza para lograr mis objetivos profesionales y contar con su bendición cada día de mi vida.*

*A mis amados padres: Hermenegildo Tito y Victoria Quispe por su apoyo incondicional, amor, fortaleza en cada etapa de mi vida y carrera profesional.*

*A mis hermanas y sobrinas Maria, Maritza, Shandel, Gina, Luciana por apoyarme y ser mi soporte para empujarme en mi proceso de formación.*

*A mi amado hijo Fabio Gustavo, por ser mi razón y motivo para seguir adelante, lograr mis propósitos y objetivos.*

**LUISA ERIKA**



## AGRADECIMIENTOS

- *A la Universidad Nacional de Altiplano por ser la institución que me acogió en sus aulas universitarias; asimismo, a la Facultad de Trabajo Social por haberme brindado una alta formación profesional*
- *A mi asesora D.Sc. Eladia Margot De La Riva Valle por su tiempo, paciencia, sobre todo por ser mi guía en este proceso tan importante y culminación del presente trabajo de investigación.*
- *A los miembros del jurado a la Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, al Dr. Jose Dante Gutiérrez Alberoni y a la D.Sc. Huguette Fortunata Dueñas Zúñiga, quienes con su excelente capacidad contribuyeron con sus opiniones y aportes científicos que fueron fundamentales para la elaboración y ejecución de la tesis.*
- *A la Oficina de Servicio Social de la Universidad Nacional del Altiplano conjuntamente con todo su personal por ayudarme a alimentar mi formación profesional.*
- *A la T.S. Elizabeth Cristina Miraval Aquino por ser una segunda madre y apoyarme de manera incondicional en la elaboración de este proyecto de investigación.*
- *A mi familia por estar conmigo en cada paso que doy durante mi vida*

**LUISA ERIKA**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos .....	17
<b>1.3. HIPÓTESIS .....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	17
1.3.2. Hipótesis específicas .....	17
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.5.1. Objetivo general .....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>20</b>
2.1.1. A nivel internacional .....	20
2.1.2. A nivel nacional .....	24
2.1.3. A nivel local .....	26
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1. Formación en educación superior.....	27
2.2.2. Formación universitaria y COVID 19.....	27
2.2.3. Bienestar social .....	28
2.2.3. Diversos enfoques para la medición de bienestar social .....	29
2.2.4. Bienestar universitario.....	30
2.2.5. Servicios que brinda la Universidad Nacional del Altiplano .....	31
2.2.6. Áreas y/o programas que implementa.....	33
2.2.7. Salud mental en estudiantes en tiempo de pandemia .....	34

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>35</b>
3.3.1. Límites.....	35
<b>3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
3.2.1. Enfoque de investigación .....	36
3.2.2. Nivel de investigación.....	36
3.2.3. Diseño de investigación .....	36
3.2.4. Método .....	36
<b>3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS.....</b>	<b>37</b>



3.3.1.	Técnica .....	37
3.3.2.	Instrumentos .....	37
3.3.3.	Valores de coeficiente alfa de Cronbach.....	38
3.3.4.	Población.....	38
3.3.5.	Muestra.....	39
<b>3.4.</b>	<b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>39</b>
3.4.1.	Paquete estadístico .....	39
3.4.2.	Modelo econométrico de regresión lineal .....	40
3.5.3.	Ecuación de regresión lineal.....	40
3.5.4.	Plan de tratativa de la información y datos .....	41
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
<b>4.1.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
4.1.1.	Contrastación de hipótesis.....	59
4.1.2.	Hipótesis específica 01 .....	60
4.1.3.	Hipótesis específica N° 02 .....	61
<b>4.2.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>74</b>

**Tema:** Prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes

**Área:** Desarrollo humano y calidad de vida

**Fecha de sustentación:** 31 de enero del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Género de los Beneficiarios .....	42
<b>Tabla 2.</b> Número de Beneficiarios de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas .....	43
<b>Tabla 3.</b> Edad de los Beneficiarios.....	44
<b>Tabla 4.</b> Estado Civil de los Beneficiarios .....	46
<b>Tabla 5.</b> Situación familiar de los beneficiarios.....	47
<b>Tabla 6.</b> Situación de Salud de los Beneficiarios en Plena Pandemia .....	48
<b>Tabla 7.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con el servicio médico, 2021.....	50
<b>Tabla 8.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con el servicio de Psicológico, 2021 .....	51
<b>Tabla 9.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con la Unidad de Servicio Social, 2021 .....	52
<b>Tabla 10.</b> Atención y seguimiento de la situación académica que presentan los estudiantes.....	54
<b>Tabla 11.</b> Atención y seguimiento de la situación económica que presentan los estudiantes.....	55
<b>Tabla 12.</b> Atención y seguimiento de la situación de salud que presentan los estudiantes.....	56
<b>Tabla 13.</b> Programa de orientación y consejería integral desarrollado por el servicio social de UNA Puno.....	57
<b>Tabla 14.</b> Trato y labor cumplida de las trabajadoras Sociales.....	58





## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Género de los Beneficiarios .....	42
<b>Figura 2.</b> Número de Beneficiarios de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas .....	43
<b>Figura 3.</b> Edad de los Beneficiarios.....	45
<b>Figura 4.</b> Estado Civil de los Beneficiarios .....	46
<b>Figura 5.</b> Situación familiar de los beneficiarios.....	47
<b>Figura 6.</b> Situación de Salud de los Beneficiarios en Plena Pandemia .....	49
<b>Figura 7.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y AD con el servicio médico, 2021 .....	50
<b>Figura 8.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con el servicio de Psicológico, 2021 .....	51
<b>Figura 9.</b> Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con la Unidad de Servicio Social, 2021 .....	53
<b>Figura 10.</b> Atención y seguimiento de la situación académica que presentan los estudiantes.....	54
<b>Figura 11.</b> Atención y seguimiento de la situación económica que presentan los estudiantes.....	55
<b>Figura 12.</b> Atención y seguimiento de la situación de salud que presentan los estudiantes.....	56
<b>Figura 13.</b> Programa de orientación y consejería integral desarrollado por el servicio social de UNA Puno.....	57
<b>Figura 14.</b> Trato y labor cumplida de las trabajadoras Sociales .....	58



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Ficha del consentimiento informado.....	75
<b>Anexo 2.</b> Matriz de operacionalización de variables.....	76
<b>Anexo 3.</b> Matriz de consistencia.....	77
<b>Anexo 4.</b> Encuesta .....	78



## ACRÓNIMOS

INEI:	Instituto Nacional de Estadística e Informática
COVID 19:	Coronavirus 2019
DIGESU:	Dirección General de Educación Superior Universitaria
UNA :	Universidad Nacional del Altiplano
DBU:	Departamento de Bienestar Universitario



## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado «Prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021» tuvo como objetivo «Determinar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la Universidad Nacional del Altiplano, 2021». Se formuló como hipótesis general: La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario tiene alta incidencia en los estudiantes de Administración y Contabilidad en la Universidad Nacional del Altiplano, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo. En cuanto al nivel, es descriptivo y explicativo; de diseño no experimental. Se hizo uso exclusivo de los dos métodos: el deductivo y el analítico respectivamente. La población estuvo conformada por 114 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Contabilidad. La muestra se determinó por conveniencia. Se recabó información por formulario virtual a los 114 estudiantes. Los datos se procesaron con stata 16. Para mejor ilustración y explicación de la información y resultados, se generó tablas y figuras. El análisis de los resultados evidencia la contribución positiva. Estadísticamente existe una incidencia del 56% de la prestación de servicios de la oficina de servicio social universitario en favor de los estudiantes universitarios denominados vulnerables.

**Palabras claves:** Asistencia, servicio social, seguimiento, satisfacción y formación continua.



## ABSTRACT

The research work entitled "Provision of services from the university social service office to students of Administration and Accounting at the National University of the Altiplano during the health emergency 2021" aimed to "Determine the level of incidence of the provision of services from the university social service office to students of Administration and Accounting at the National University of the Altiplano, 2021". The general hypothesis was formulated as follows: The provision of services from the university social service office has high incidence on students of Administration and Accounting at the National University of the Altiplano, 2021. The research is quantitative in approach. Regarding the level, it is descriptive and explanatory; of non-experimental design. Exclusive use was made of the two methods: deductive and analytical, respectively. The population consisted of 114 students of the Professional School of Administration and Accounting. The sample was determined by convenience. Information was collected by virtual form from the 114 students. The data were processed with Stata 16. For better illustration and explanation of the information and results, tables and figures were generated. The analysis of the results shows a positive contribution. Statistically, there is an incidence of 56% of the services provided by the university social service office in favor of the so-called vulnerable university students.

**Keywords:** Assistance, social service, follow-up, satisfaction and continuous training.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Desde la llegada del COVID-19 ha sido cada vez más evidente la necesidad de incorporar aspectos objetivos y subjetivos como la situación económica, social y las percepciones de las diferentes personas sobre sus condiciones de vida y las relaciones sociales que sostienen, en la evaluación del bienestar. Pues bien, el segundo año de pandemia, las Universidades Públicas en todo el país, previo análisis de la información socioeconómica y académica, han brindado diferentes beneficios con carácter asistencialista, es decir, se enfocaron en económica, socioemocional, alimenticio, seguimiento académico y hasta la entrega de chips para las clases remotas. La universidad Nacional del Altiplano no fue la excepción. Desde 2020 ya se venía gestando el plan de trabajo. En 2021 se intensificó el cumplimiento del mencionado plan.

Con el propósito de desarrollar la investigación hemos dividido el trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se desarrolla el Planteamiento del problema, justificación de la investigación, objetivos del estudio y las hipótesis respectivas.

Capítulo II: Se detalla toda la teoría en la que está basado el tema de estudio, que especifica el marco teórico, al igual que los términos utilizados en el trabajo de investigación; y por último se consigna los antecedentes encontrados como: Artículos científicos, tesis de repositorios digitales de diferentes Universidades del país y del extranjero.

Capítulo III: Se expone la metodología aplicada para la obtención de resultados, que permitió el cotejo con las hipótesis planteadas para el cual se aplicó el método



deductivo y analítico de diseño descriptivo y explicativo. Se empleó las técnicas de recolección de datos mediante una encuesta estructurada, complementada con entrevistas no estructuradas.

Capítulo IV: Se realiza la exposición y análisis de resultados. Muestra los resultados obtenidos mediante figuras, los que fueron analizados y discutidos como resultados de nuestra investigación. Por último, se describe las conclusiones y las recomendaciones a las que se arribaron en el presente trabajo de investigación, esperando que sea de utilidad para el mundo académico, empresarial e institucional y a otras investigaciones relacionadas.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En muchos ámbitos, la pandemia ha producido una crisis para la cual el mundo no estaba preparado (Picón, 2021). Las medidas de confinamiento adoptadas como respuesta al COVID-19 interrumpieron la enseñanza convencional con el cierre a nivel nacional de las Instituciones Educativas de nivel básico y superior en la mayoría de los países (OECD, 2020). El gobierno peruano, a fin de que se reduzcan los riesgos de contagio y de alguna manera aminorar el impacto, también procedió a suspender las labores presenciales en todos los niveles y modalidades educativas.

DIGESU (2021) sostiene que, en el reporte sobre la interrupción de estudios universitarios en el Perú, en el contexto del COVID-19, se registró para el semestre 2020-1 la tasa de interrupción fue de 18,3% y se redujo para el semestre 2020-2 a 16,2%. Además, asegura que se registró mayores tasas de interrupción para el caso de universidades privadas en comparación con las públicas. Situación que ha puesto en suspenso el desarrollo de las competencias y capacidades profesionales en los futuros profesionales.



Según Davis & Lemma, (2019), el desarrollo de capacidades se basa en el principio de que las personas están en mejores condiciones para lograr su pleno potencial. Sin embargo, las clases remotas, en convergencia con varios factores como los recursos limitados de las familias vulnerables han limitado el normal desarrollo de las capacidades y competencias en los estudiantes de escasos recursos.

Tal es el caso de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, quienes en plena pandemia sufrieron limitantes para continuar con normalidad sus estudios universitarios. Situación que fue recurrente en varias carreras profesionales, sin embargo, los de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, según el padrón oficial, registró 114 estudiantes. Estudiantes catalogados como vulnerables, por lo tanto, la Oficina de Servicio Social, encargada de programar actividades con el fin de brindar apoyo, orientación y oportunidades a los alumnos y los trabajadores de la Universidad, procedió a brindar diferentes apoyos como la dotación de los chips para el acceso a internet, entrega de canastas familiares, asistencia psicológica y entre otras acciones que perduró durante los dos años de emergencia sanitaria. Lo esencial se centró en evitar el abandono, la postergación de los estudios de estudiantes que no tenían las condiciones necesarias para la continuidad de sus estudios universitarios.

Al respecto, se desconoce la incidencia de las diferentes acciones emprendidas por la Oficina de Servicio Social Universitario en favor de los estudiantes beneficiarios de la facultad en mención, por lo tanto, la investigación pretende cubrir ese vacío de la información. Es consecuencia nos planteamos los siguientes cuestionamientos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de incidencia de la prestación de servicios de la dirección





de bienestar universitario de la Universidad Nacional del Altiplano en el apoyo al proceso de formación de los estudiantes de Administración y Contabilidad durante la emergencia sanitaria 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera inciden las estrategias y acciones implementadas por la dirección de bienestar universitario de la Universidad Nacional del Altiplano en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y Contabilidad durante la emergencia sanitaria?
- ¿De qué manera inciden los roles del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria?

## **1.3. HIPÓTESIS**

### **1.3.1. Hipótesis general**

- La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario tiene alta incidencia en el apoyo a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2020-2021

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes



beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria

- Los roles del servicio de las trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Las razones válidas y urgentes para investigar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la primera casa de estudios de Puno, responde: Primero, al limitado acceso a datos que solo se refieran a las diferentes acciones y estrategias emprendidas por la oficina de bienestar social universitario en favor de los estudiantes. Segundo, se hizo un cotejo de los trabajos de investigación disponibles en el repositorio de diferentes universidades del país y del extranjero y no se pudo dar con los trabajos convincentes que haya abordado el estudio en mención enmarcado en plena pandemia. Por lo tanto, existe una limitada información al respecto. Tercero, en cuestión metodológica, el estudio, al haber seleccionado la técnica e instrumento estructurado y su respectiva adaptación para recabar la información pertinente, contribuye con la validación del mencionado instrumento correspondiente. El cual, podrá ser replicada en otras investigaciones de educación superior. Cuarto, en cuestión práctica, la presente sirve para la toma de decisiones por parte de la UNA- Puno, puesto que, conociendo la verdadera esencia del problema y su nivel de incidencia, puede implementar algunas actividades y estrategias para la mejora continua. Por último, el estudio nos servirá de base para concretar otros estudios similares en otros contextos Geográficos. Razones sumamente



esenciales que motivaron tenazmente la concreción del presente trabajo de investigación.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario en el apoyo a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Explicar de qué manera las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria
- Identificar de qué manera los roles del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y Contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

En este apartado se cita a diferentes investigaciones como tesis del repositorio de las universidades y artículos científicos de revistas indexadas.

##### 2.1.1. A nivel internacional

Rujas & Feito (2021) sostienen que la pandemia ha supuesto una suerte de «experimento natural» y de «prueba de fuerza» para los sistemas educativos del mundo. En sí fue como un experimento natural, alteró drásticamente las variables habituales, ha generado condiciones y situaciones imprevistas. En el aspecto educativo, en el mundo entero, puso en aprietos económicos, alimenticios y anímicos a cuantiosos estudiantes de diferentes niveles. Los primeros en sufrir el efecto inmediato fueron los de escasos recursos económicos. La situación fue muy evidente en las personas que se sitúan en diversos países en vías de desarrollo.

Melo et al (2021) sostienen que, en plena pandemia, los desafíos para el sistema educativo son importantes, porque abren oportunidades para revisar y tomar medidas correctivas, especialmente sobre las brechas de desigualdad monetaria, y, por ende, en materia de calidad educativa. En las Universidades públicas y privadas, el órgano correspondiente ha tomado acciones inmediatas para cerrar brechas, para así velar por el bienestar de los estudiantes vulnerables en el nuevo contexto.

Grueso (2020) en sus tesis «Impacto de los programas de bienestar



universitario de la universidad CES sobre la calidad de vida de los estudiantes de pregrado» concluye que los programas de actividad física, deporte, recreación, los procesos de promoción artística y cultural ofertados desde el área de bienestar universitario, poseen una correlación moderada en la dimensión de salud física y la dimensión psicológica de los participantes en programas de la oferta de bienestar universitario, por otra parte, los programas de formación tienen una correlación moderada con las cuatro dimensiones del instrumento de calidad de Vida, finalmente el tesista estableció una correlación moderada entre los procesos de promoción social universitaria, la dimensión psicológica y la dimensión ambiente.

Escobar (2019) en su tesis «Intervención Integral del Trabajador Social con estudiantes, docentes y personal administrativo de la UCE en el Departamento de Bienestar Universitario» sostiene enfáticamente que es muy importante implementar programas para los estudiantes universitarios para que puedan acceder a la beca socioeconómica u otros aspectos que les permitan seguir su carrera académica, ya que, no todos poseen las mismas condiciones para cumplir su periodo de estudios, entre ellas se podría otorgar becas de alimentación, de hogar, de trabajo, alumnos con discapacidad, deportes, etc. Estas medidas, en otras universidades, han tenido impactos positivos.

Castellanos (2018) en su artículo «Construyendo bienestar en la Facultad de Ingeniería» sostiene que el Bienestar Universitario ha dejado de ser un proceso puramente asistencial, dirigido básicamente a un solo estamento (estudiantes), y como ente generador de cultura y tejido social, ha evolucionado al integrar a toda la comunidad, tanto estudiantes como docentes y empleados administrativos. El Bienestar universitario, en cumplimiento de sus funciones, ha generado impacto



en lo académico y en la vida social universitaria. Situación que se logró concretar a través de las orientación y acciones pertinentes como asistencia socioemocional al personal y estudiantes, seguimiento académico de algunos estudiantes en condición de vulnerabilidad.

Bernal & Lauretti (2017) en el artículo «Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia» afirman que entre los factores externos que afectan la satisfacción estudiantil, tales como el horario, el transporte, el ambiente físico y los diversos servicios, los estudiantes se encuentran medianamente insatisfechos, pero se sienten altamente identificados con los profesionales del área y las asignaturas cursadas, necesarias para su formación. Ellos valoran el cumplimiento de la cuestión académica y la exigencia de los docentes.

Guerra & Mórtigo (2014) en el artículo «Formación integral, importancia de formar pensando en todas las dimensiones del ser» sostienen que el total de la comunidad académica debe ser cubierta por los programas de Bienestar Universitario, los cuales por demás deben tener en cuenta la particularidad de los miembros de la población estudiantil como jornada, edad, ocupación, habilidades e intereses. A la oficina de bienestar, le corresponde generar estrategias que fomenten la participación de los miembros de la comunidad universitaria; esta oferta debe ser de amplia, variada y atractiva convocatoria con el fin de brindar mayores posibilidades y alternativas al estudiantado para que puedan culminar su formación. Culminar dicha formación con desarrollo integral.

Montoya & Urrego (2014) en su artículo «Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario» aseveran que la gran parte de las acciones



de la oficina están asociadas directamente con el objetivo de reducir la deserción estudiantil, para dicho fin se implementó la asignación económica, becas, subsidios de transporte y alimentación. Además, otras acciones relacionadas son la promoción de la salud, prevención de las enfermedades, campeonatos deportivos y los festivales culturales. Las acciones enumeradas son mecanismos para el bienestar de la población estudiantil. Es función de la oficina intensificar las campañas. Los centros de estudios se deben a sus estudiantes.

Tumino (2014) en su artículo «Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes» afirma que la condición del alumno es completamente diferente a la condición de los docentes. Los estudiantes no todos reúnen o tienen las condiciones optimas para centrarse netamente a sus estudios. Muchos trabajan y costean su formación, en consecuencia, el servicio universitario debería de ser focalizado para identificar y asistir a los vulnerables objetivamente.

Contecha & Jaramillo (2011) en su artículo «El bienestar universitario subordinado a una modernidad instrumental» afirman que, para el estudiante universitario, su palabra tiene sentido si es escuchada y validada como importante para la cuestión académica. Pero, esencialmente, no desean ser usuarios de un servicio académico; por el contrario, reclaman ser acogidos bajo el principio de la reciprocidad. Los estudiantes están expuestos a variados factores que condicionan la continuidad de su formación. Se tiene factores con mayor ponderación como la economía y la cuestión socioemocional.

Hernández (2010) en su tesis «El rol del profesional de trabajo social en el apoyo a los programas de servicios que ofrece bienestar universitario de



Uniminuto Seccional Bello» afirma que los coordinadores de la dependencia, son conscientes de la pertinencia de un profesional de Trabajo Social en la búsqueda del Bienestar para la comunidad educativa, puesto que los aportes de la labor evidencian resultados positivos. Los profesionales son los llamados para tratar con los estudiantes. Los universitarios no son de diversas condiciones, por dicha razón presentan problemas diversos que necesitan ser atendidas.

López & Díaz (2009) en su tesis «representaciones sociales sobre bienestar universitario de los representantes estudiantiles de la Universidad del Quindío» sostienen que los estudiantes están convencidos que es necesario el servicio de bienestar estudiantil, pues saben que no sólo se busca la satisfacción de necesidades sino una formación integral, pensada desde el desarrollo de las dimensiones en el nivel psicoafectivo, biológico, axiológico, social, intelectual, político y cultural, para alcanzar su realización como persona y como miembro de una sociedad. En ese escenario se torna importante su implementación respectiva.

González & Aguilar (2002), en el trabajo de investigación «Reflexiones sobre el Bienestar Universitario». Sostienen que el logro de una buena educación en los estudiantes exige buenas condiciones de vida. Para dicho fin, el punto de partida es la satisfacción de las necesidades básicas. En esencia, no se trata de programar sin criterio técnico; se trata de mejorar la calidad de vida, el bienestar de cuantos integran la comunidad universitaria. El cumplimiento de ciertas acciones son producto de la ejecución de un verdadero plan de actividades.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Palacios (2020) en su tesis “Bienestar universitario y su contribución en la formación integral del estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas,





Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019” asevera que la investigación evidencia la búsqueda de la promoción de la formación integral de los estudiantes, sin embargo, el proceso implementado se encuentra en una etapa inicial. Asimismo, también se denota el inconveniente de no logran alcanzar a la totalidad de sus estudiantes a través de los programas y servicios complementarios a los académico, los cuales son reconocidos como fundamentales, siendo los principales causantes el limitado presupuesto con el que se cuentan para la contratación de más profesionales que desarrollen los servicios complementarios, falta de recursos materiales y la disposición de infraestructura adecuadas para el desarrollo de dichos servicios.

Rojas (2019) en la tesis «Bienestar universitario y calidad de vida de los estudiantes beneficiarios de la Facultad de Ingeniería - Universidad Nacional de Trujillo, 2019» aseguran que se percibe que todos los Servicios de Bienestar Universitario no están influenciando de forma totalitaria en la calidad de vida del estudiante beneficiario, puesto que, se evidencian aspectos en cada uno de los servicios que de algún modo ayudan al estudiante beneficiario satisfaciendo ciertas necesidades humanas, no obstante, no está siendo suficiente, porque los mismos estudiantes sustentan en su mayoría que los servicios no les apoyan como debería ser.

Paúcar (2018) en su tesis «Sistema de gestión web para optimizar los procesos de la Dirección de bienestar universitario de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo» Asegura que se realizó un análisis al detalle de la situación actual de la Dirección de Bienestar Universitario. Las problemáticas recurrentes están en el proceso que se realiza para brindar el servicio socioeconómico, servicio odontológico, servicio médico, servicio psicológico,



servicio de tópicos y como también los procesos de inscripción al comedor universitario y bolsa de trabajo respectivamente.

Ríos (2015) en su tesis «Análisis y mejora de procesos críticos de la dirección de bienestar universitario de la Universidad nacional Hermilio Valdizan, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, Región de Huánuco» asegura que mediante la matriz de priorización se identificó que el proceso crítico es la gestión del comedor universitario, el cual cuenta con 3 subprocesos: asignación de becas para alimentación, control del pago de las pensiones y supervisión respectiva del comedor universitario. Se consideró como factores claves para su evaluación, tales como la deficiencia de personal capacitado, insatisfacción del personal, uso inadecuado de recursos, impacto negativo en la organización e impacto negativo en el cliente.

### **2.1.3. A nivel local**

Yucra (2021) en su investigación «Tutoría universitaria en tiempos de pandemia» sostiene que existen brechas notables. En cuanto a la tecnología, las limitantes conciernen a los megas para el acceso a internet, al igual que la marcada desigualdad socioeconómica y las relaciones asimétricas en el claustro universitario. Con la asistencia psicológica se favorece en algo la salud mental y se les ayuda a los universitarios a superar diversos problemas sin dejar de lado su particular cosmovisión andina.

Morales (2015) en sus tesis «Sistema de Tutoría en la Universidad Nacional del Altiplano - Facultad de Enfermería -Puno 2014» Concluye que los factores más sobresalientes que limitan la orientación tutorial y la mejora académica son las dificultades personales, la falta de métodos de estudios



adecuados, la falta de la actualización oportuna de los docentes. Los horarios no privilegiados de los catedráticos. Por lo tanto, no se satisface las necesidades de orientación de los educandos. Finalmente, la formación personal y profesional no están siendo priorizados.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Formación en educación superior**

La educación universitaria es una etapa que implica variadas exigencias, por ejemplo, demandas académicas, sociales y personales para los universitarios. Este contexto se tornó más complejo en la actual época de pandemia, pues la educación pasó de ser presencial a ser virtual o remota, lo cual puso en manifiesto algunas limitaciones como los problemas de accesibilidad, conectividad y la nueva forma de aprender (Estrada, 2021). Por otra parte, Amaya et al (2017) sostienen que las la universidades tienen entre sus fines la formación de profesionales, pero la situación académica mencionada va más allá; en esencia deben contribuir al desarrollo individual y social. La búsqueda de alcanza la calidad de vida involucra muchos aspectos y factores.

### **2.2.2. Formación universitaria y COVID 19**

Si bien la existencia de plataformas digitales y el acceso a internet ha posibilitado la migración hacia la educación en línea, algunas investigaciones consideran que este cambio repentino ha incidido en un declive de la calidad de la enseñanza, pese a los mejores esfuerzos que se han realizado. Así mismo, se considera que este contexto ha puesto de manifiesto la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas tanto para la innovación en la educación como para los periodos posteriores a la crisis de la pandemia (Bedoya et al., 2021)



Los estudiantes que ingresaron a la educación superior en condiciones más frágiles. Una disrupción en el entorno como la que está produciendo esta crisis puede convertir esa fragilidad en abandono reproduciendo así, una vez más, la exclusión a la que da lugar la inequidad que caracteriza el ingreso a la educación superior en la región. Al respecto, los estudiantes han tenido que reorganizar su vida cotidiana para ajustarse a una situación de confinamiento. La mayor parte de los estudiantes desplazados lejos de sus familias, pero dentro del mismo país, de alguna u otra forma han regresado a sus casas; sin embargo, otros se encuentran en una situación incierta (Soria, 2020).

### **2.2.3. Bienestar social**

El bienestar social se puede definir de varias maneras diferentes según el enfoque teórico utilizado, que a su vez determina los tipos de indicadores sociales disponibles para la medición (Actis, 2008). Es así que el bienestar social para Pena (2009) se llama al conjunto de factores que participan en la calidad de vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana.

El bienestar social es sencillamente la valoración que hacemos de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad (Blanco & Díaz, 2015)

Los aportes del enfoque de las capacidades permiten conceptualizar el Bienestar Social desde una óptica alternativa al de las necesidades. Por lo que los indicadores propuestos no deben dejar de tener en cuenta los aspectos que la misma propone. Lograr una vida larga y sana –lo que incluye estar bien nutrido-, leer y escribir, tener un empleo digno, participar en la vida pública y social, reproducirse, recrearse, son algunos de ellos (Actis, 2008).



Según Blanco & Díaz (2015) el bienestar social este compuesto por las siguientes dimensiones:

- Integración social. Consiste en la evaluación de la calidad de las relaciones que mantenemos con la sociedad y con la comunidad. Es así que cultivan el sentimiento de pertenencia, tienden lazos sociales con familia, amigos, vecinos, etc.
- Aceptación social. Es imprescindible estar y sentirse perteneciente a un grupo, a una comunidad, pero es necesario que dicha pertenencia disfrute, al menos, de dos cualidades: confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros (atribución de honestidad, bondad, amabilidad, capacidad), y aceptación de los aspectos positivos y negativos de nuestra propia vida.
- Contribución social. Hace referencia a la confianza en los otros y en nosotros mismos vaya acompañada del sentimiento de utilidad, es decir, haya ese sentimiento de que se es un miembro vital de la sociedad, que se tiene algo útil que ofrecer al mundo, y, por ende, lo que uno aporta es valorado.
- Coherencia social. Se refiere a la capacidad que tenemos para entender su dinámica. Es decir, la percepción de la cualidad, organización y funcionamiento del mundo social, e incluye la preocupación por enterarse de lo que ocurre en el mundo. La gente sana no sólo se preocupa por conocer el tipo de mundo en el que vive, sino que tiene la sensación de que es capaz de entender lo que acontece a su alrededor.

### **2.2.3. Diversos enfoques para la medición de bienestar social**

Para Pena (2009) existen varias y son como sigue:



- La medición a través del enfoque económico. El fundamento de este enfoque está en la identificación del bienestar con la riqueza, utilizando el siguiente razonamiento implícito: “Si soy más rico soy más feliz”, y como la riqueza se puede cuantificar, se podría utilizar esta cuantificación para medir el grado de felicidad y por extensión el nivel del bienestar.
- El enfoque a través de las funciones de utilidad. Está muy relacionado con la satisfacción de las necesidades, tanto individuales como colectivas. De ello se deduce que, si se puede medir el grado de utilidad proporcionado por los bienes y servicios puestos a disposición de los individuos y de la sociedad, tendremos un instrumento adecuado a los fines que estamos buscando. En este sentido, las funciones de utilidad serán los medios precisos para medir el bienestar individual y social.
- La medida del Bienestar Social a través de los indicadores sociales. El indicador social no debe ser considerado aisladamente, sino formar parte de un conjunto orientado a medir una finalidad dada (salud, educación, acceso a servicios diversos etc.). En este aspecto, la metodología consistente en descomponer el objetivo total en parcelas que, a su vez, también se dividen en partes más pequeñas, de modo que, al final se asocie un indicador que mida la situación de la parcela más elemental.

#### **2.2.4. Bienestar universitario**

El bienestar como concepto amplio alude a condiciones como vivir bien, tranquilidad, felicidad, o salud, y paralelamente hace alusión a los intereses de cada persona, y puede referirse a asuntos materiales, culturales o espirituales. Según Escalante (2021), ante la aparición de la covid-19, las universidades



latinoamericanas y caribeñas han tomado decisiones e impulsado procesos para hacerle frente a una situación excepcional de manera responsable.

En el ámbito universitario, y con relación a lo anterior, las universidades ofrecen una serie de programas y servicios, los cuales adoptan en cada contexto un nombre y enfoque propios (Montoya, 2014)

### 2.2.5. Servicios que brinda la Universidad Nacional del Altiplano

Según los documentos de gestión Institucional (2010), Universidad Nacional del Altiplano brinda diferentes servicios, sin embargo, en pandemia fueron adaptándose según el contexto y urgencia. Es como sigue:

- **Transporte gratuito:** se cuenta con un moderno parque automotor para el servicio de transporte gratuito a estudiantes, docentes y personal administrativo desde diversos puntos de la ciudad de Puno, hacia el campus universitario. Servicio a las ciudades de Puno y Juliaca.

En pandemia se suspendió este servicio, por el mismo hecho de ser posible foco de contagio. Además, al ser remota las clases, no fue necesario su operación.

- **Comedor gratuito y residencia estudiantil:** mediante la oficina de bienestar universitario, durante el periodo académico se brinda el servicio de comedor estudiantil gratuito con una dieta balanceada. Los beneficiarios con este servicio son preferentemente los estudiantes con óptimo rendimiento académico y precaria situación económica.

En plena emergencia sanitaria, este servicio se fue remplazado con la entrega de canasta de víveres.

- **Bibliotecas actualizadas y virtual:** se cuenta con una moderna y magnífica biblioteca central. Cuenta con bibliografía actualizada en todas las áreas y



disciplinas del conocimiento humano. Todos sus servicios están automatizados, la catalogación y clasificación de los textos.

En la pandemia solo se llegó hacer uso de lo virtual, lo físico fue suspendido a razón de las clases remotas.

- **Departamento médico:** tiene como función esencial velar por la salud de toda la comunidad universitaria, brinda atención médica oportuna de los estudiantes, docentes y administrativos.

En la emergencia sanitaria, este asunto fue álgido, para los beneficiarios se tramitó SIS. Además, se entregó el dinero para las medicinas. Otras veces también hizo entrega de las mismas medicinas a quienes padecían de enfermedades.

- **Wifi gratuito en todo el campus universitario:** internet inalámbrico en todo el campus universitario, con una velocidad de conexión de 150 mbps, con servidores en diferentes puntos de la ciudad, permitiendo así el libre acceso a docentes, estudiantes y personal administrativo.

Este servicio ha sido suplido con la entrega de los chips con megas recargadas. Al ser remotas las clases universitarias, la oficina de bienestar estudiantil, consideró oportuna la entrega correspondiente.

- **Centro de idiomas:** El mundo actual presenta serios desafíos en diferentes campos, pero es precisamente en el ámbito laboral y académico donde dominar una lengua extranjera se ha convertido en una necesidad en todo el mundo. El Centro Único de Idiomas ofrece la mejor instrucción en idiomas nativos y extranjeros, idiomas de instrucción: inglés, francés, italiano, portugués, quechua y aimara. Se dirige a profesores y alumnos, utilizando el método más adecuado.





En pandemia se continuó con este servicio. El caso se llevó a cabo remotamente.

- **Servicio social:** se enfocan en la orientación, consejería y seguimiento individualizado a los estudiantes por parte de las trabajadoras sociales, procesando y manteniendo información sobre el nivel socioeconómico de los estudiantes para otorgar los beneficios que brinda la universidad. En pandemia se intensificó el trabajo.
- **Centro de cómputo e informática:** Cuenta con un conjunto de laboratorios, equipados con computadoras modernas y de última generación, donde se brinda una enseñanza individualizada. Al finalizar, la institución otorga la certificación correspondiente.

En pandemia las clases en este servicio fueron también remotas.

- **Servicio de tutoría universitaria:** Se considera una herramienta muy importante en la formación universitaria. Los profesores aconsejan e informan a los estudiantes sobre todos los aspectos de la tarea universitaria.

En este aspecto, la tarea se intensificó. Los involucrados a parte de los tutores, las que complementaron la tarea tutorial fueron las trabajadoras sociales.

### 2.2.6. Áreas y/o programas que implementa

Según servicios Unap (2018), la oficina de servicio social busca el bienestar integral de los estudiantes, docentes y no docentes de la comunidad universitaria. Buscando el cumplimiento de sus derechos y deberes dentro de la institución universitaria teniendo así las acciones administrativas las siguientes:

En el área de estudiantes se desarrolla lo siguiente:

- Atención de casos



- Aspecto económico
- Aspecto académico
- Orientación en caso de enfermedades
- Visitas domiciliarias y hospitalización
- Campañas de aseguramiento al sis
- Campañas de asistencia médica preventiva
- Jornadas y charlas informativas

### **2.2.7. Salud mental en estudiantes en tiempo de pandemia**

En el contexto, una de las mayores preocupaciones de la Comunidad Educativa es la salud mental en estos tiempos de pandemia. La principal preocupación de la población estudiantil y juvenil en el marco de la pandemia, se trata de una preocupación generalizada de la juventud, y en particular del estudiantado, con diferencias mínimas entre la población (Astur, 2020)

Puesto que la pandemia nos ha hecho abrir los ojos que el encierro en plena pandemia afectó la salud de todos. Específicamente el de los estudiantes. Lo peor, ningún gobierno ni institución se anticipó a la incertidumbre (Delgado, 2020).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

En este apartado se consignan los métodos y su respectiva aplicabilidad. Con los cuales se arribaron a los resultados y las conclusiones respectivas.

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La universidad Nacional del Altiplano está en el departamento de Puno. Puno se encuentra ubicado en la zona sur Oriental de la República del Perú, entre las siguientes coordenadas geográficas.

ORIENTACIÓN	NORTE	ESTE	SUR	OESTE
Latitud sur	13°00'00"	16°16'00"	17°17'30"	14°42'47"
Longitud oeste	68°58'35"	68°48'46"	69°43'48"	71°06'46"

*Nota.* Elaboración propia

##### 3.3.1. Límites

- Norte : Provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca
- Sur : Provincia de El Collao y Dpto. Moquegua
- Este : Provincia de El Collao y el lago Titicaca
- Oeste : Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román

Puno está situado en una parte extrema del sur este del país (Perú), entre los 13°0000 y 17°1730 de latitud y los 71°0657 y 68°4846 de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Este tiene una expansión territorial desde 71 999,0 km<sup>2</sup>. (6,0% de la región nacional), así mismo se considera el 5to sector más enorme en el campo del país. Esta está limitada con la zona norte de Madre de Dios, con Bolivia por el lado este del territorio. Con Tacna está limitada por la zona sur y



con Arequipa, Moquegua y Cuzco por el lado oeste. Esta zona está dividida en trece provincias. Tiene ciento diez distritos, los cuales están distribuidos de la siguiente forma: La ciudad de Puno contiene quince diferentes distritos, Carabaya diez, Azángaro quince, Huancané ocho, Chucuito siete, El Collao cinco, Melgar nueve, Lampa diez, Moho cuatro, San Antonio de Putina cinco, Sandía diez, San Román cinco y por último Yunguyo que posee siete distritos.

## **3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO**

### **3.2.1. Enfoque de investigación**

La investigación al cual pertenece este trabajo es el enfoque *cuantitativo*, en la medida que, se sigue rigurosamente una secuencialidad, un proceso lógico, es probatorio del fenómeno (Hernández & Mendoza, 2018).

### **3.2.2. Nivel de investigación.**

La investigación es de nivel descriptivo y explicativo, en la medida que se caracteriza al fenómeno de estudio, además se explica los efectos de una variable a otra (Bernal, 2010).

### **3.2.3. Diseño de investigación**

La presente tesis posee un diseño no experimental. Para Ñaupas (2014), el diseño no altera ninguna de las variables y solo se enfoca estudiarla bajo el contexto sobre el cual se desenvuelve el fenómeno de interés.

### **3.2.4. Método**

El método de investigación a utilizar fue el hipotético deductivo; con este método se siguió los siguientes pasos:



- a. Observación del fenómeno a estudiar
- b. Creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno
- c. Deducción de las consecuencias de la hipótesis: Una vez elaborada la hipótesis explicativa, se elaboró las consecuencias empíricas y teóricas de esta hipótesis. En otras palabras, se respondió a la pregunta: ¿si mi hipótesis fuera cierta qué ocurriría?
- d. Contrastación: Se verificó y se comprobó la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.
- e. Conclusiones de la contrastación: La hipótesis recibió la valoración final.

### **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**

#### **3.3.1. Técnica**

A fin de obtener los datos necesarios para la investigación se aplicó una encuesta estructurada

#### **3.3.2. Instrumentos**

Se hizo uso del cuestionario estructurado. Se aplicó en un solo momento, por lo tanto, fue de corte transversal. Se Complementó con algunas entrevistas no estructuradas.

##### **3.3.2.1. Validez del instrumento y confiabilidad**

El instrumento es adaptado y pertenece a:

- Erika Briseck PALACIOS GUTIÉRREZ
- Tesis universitaria (UNMSM)
- Año 2020



### 3.3.2.2. Confiabilidad

Para la medición concreta y confiable de mencionado instrumento dirigido con exclusividad a los estudiantes beneficiarios. Se hizo uso el coeficiente Alfa de Cronbach, y para dicho fin se efectuó una muestra piloto. El cuestionario fue programado en drive formulario. El resultado cuántico arroja el valor de 0.870 en la prestación de servicios y es calificado como excelente y en la variable formación de los estudiantes arrojó un resultado 0.860 calificado de la misma manera; por lo tanto, se evidencia que los ítems de las variables son aceptables. En conclusión, su aplicabilidad es factible y concreta. Tal como Rodriguez & Reguant, (2020) establecen los intervalos siguientes.

### 3.3.3. Valores de coeficiente alfa de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
<b>0.53 a menos</b>	Confiabilidad nula
<b>0.54 a 0.59</b>	Confiabilidad baja
<b>0.60 a 0.65</b>	Confiable
<b>0.66 a 0.71</b>	Muy confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	Excelente confiabilidad
<b>1.00</b>	Confiabilidad perfecta

Nota. Rodriguez & Reguant (2020)

### 3.3.4. Población

La encuesta se aplicó a los estudiantes de la escuela profesional de Administración y contabilidad que fueron beneficiarios de las estrategias y acciones de la oficina de Bienestar en el periodo 2021. El segundo año de incertidumbre por la pandemia.

### 3.3.5. Muestra

La muestra de estudio se determinó por conveniencia. Para Hernández & Mendoza (2018) «El muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular».

Según el padrón oficial, la mayor cantidad de beneficiarios figuraban los de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas. En total 114 estudiantes debidamente identificados: Administración (46) y Contabilidad (68) respectivamente.

Beneficiarios de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

<b>Situación /Escuela profesional</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Administración</b>	<b>subtotal</b>
Extrema pobreza /calificados	50	28	78
Pobreza extrema/SISFOH	12	10	22
Casos especiales	6	8	14
<b>Total</b>			<b>114</b>

Nota. Registro de beneficiarios Oficina de servicio Social 2021

### 3.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

En el procesamiento estadístico necesariamente debemos considerar dos aspectos.

El paquete y el modelo estadístico para la contrastación de las hipótesis.

#### 3.4.1. Paquete estadístico

El paquete estadístico que hemos empleado es el stata 16 y complementado

con Microsoft Excel 2019, puesto que nos permitieron generar y acomodar las tablas y gráficos que ilustran los resultados.

### 3.4.2. Modelo econométrico de regresión lineal

Este modelo nos ha permitido probar la hipótesis. Para ser exactos, nos ilustra el nivel de incidencia de una variable exógena y endógena. Por lo tanto, merece ser desarrollada sus fundamentos, en la medida que, ha sido el instrumento esencial para arribar a las conclusiones respectivas.

Según Wooldridge (2010), gran parte de los análisis en econometría aplicada parten de la premisa siguiente: Y & X son dos variables que representan alguna población y se desea “explicar y en términos de x” o “estudiar cómo varía y cuando varía x”. Para establecer un modelo que “explique y en términos de x” hay que tomar en consideración tres aspectos:

- Primero, dado que entre las variables nunca existe una relación exacta, ¿cómo pueden tenerse en cuenta otros factores que afecten a y?
- Segundo, ¿cuál es la relación funcional entre Y y X?
- Tercero, ¿cómo se puede estar seguro de que la relación entre Y y X sea una relación ceteris paribus entre Y y X (si es ese el objetivo buscado)?

### 3.5.3. Ecuación de regresión lineal

$$y = \beta_0 + \beta_1 x + \varepsilon$$

Según Stock & Watson (2015), la ecuación es el modelo de regresión lineal con regresor único, en el que Y es la variable dependiente y X es la variable independiente o regresor. La primera parte de la Ecuación  $B_0 + B_1 X_i$  es la recta de regresión poblacional o función de regresión poblacional. Esta es la relación





entre  $Y$  &  $X$  que se cumple en promedio para la población. Por tanto, si se conociera el valor de  $X$ , de acuerdo con esta recta de regresión poblacional se podría predecir que el valor de la variable dependiente,  $Y$ , es  $B_0 + B_1 X_i$ .

El término constante o independiente o valor en el origen o intercepto,  $B_0$  y la pendiente  $B_1$  son los coeficientes de la recta de regresión poblacional, conocidos asimismo como parámetros de la recta de regresión poblacional. La pendiente  $b_1$  es la variación en  $Y$  asociada a un cambio unitario en  $X$ . El intercepto es el valor de la recta de regresión poblacional cuando  $X=0$ , es el punto en el que la recta de regresión corta el eje  $Y$ .

#### **3.5.4. Plan de tratativa de la información y datos**

Después del trabajo de antecedentes y el marco teórico según las variables de estudio, se procedió a la recopilación de la información.

En el presente trabajo de investigación se ha empleado los métodos descriptivos, inferenciales y analíticos. En esencia para ilustrar los resultados correspondientes se procedió con las siguientes actividades:

- Análisis de la información recopilada
- Codificación de la data recopilada
- Procesamiento sistemático para estimar promedios y porcentajes necesarios
- Interpretación de los resultados

La información obtenida fue analizado, clasificado y tabulado, utilizando el paquete estadístico stata 15. Con la finalidad de lograr un mayor entendimiento y visualización de los resultados a obtener se elaboraron tablas y figuras para plasmar mejor los resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En este apartado, se presenta los resultados según los objetivos propuestos. Para una mejor caracterización, explicación y prospección se presentan en tablas y figuras respectivamente.

**Tabla 1.**

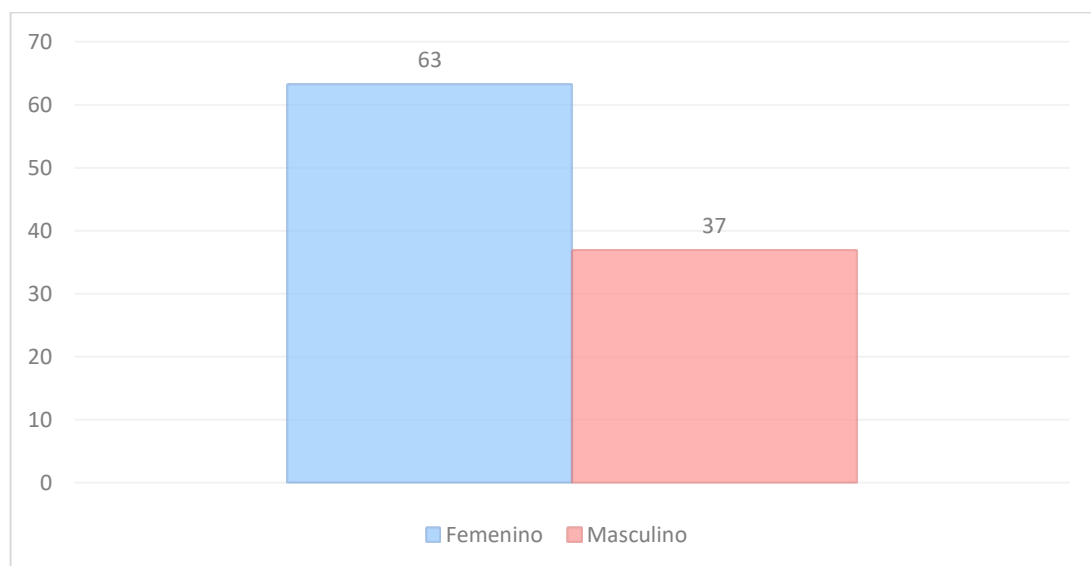
*Género de los Beneficiarios*

SEXO	Freq.	Percent	Cum.
Femenino	72	63	63
Masculino	42	37	100
TOTAL	114	100	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 1.**

Género de los Beneficiarios



Nota. Género de los beneficiarios. Tomado del padrón oficial

Tal como se puede visualizar en la tabla correspondiente, la mayoría de los beneficiarios son del género femenino. En total representan el 63% y el masculino minoritariamente solo representan el 37%. Son beneficiarios de diferentes programas.

La pandemia desde su incursión ha empezado a generar efectos devastadores. No distingue sexo ni condición social. Todos somos vulnerables. Este acontecimiento es global y todavía se desconoce el verdadero impacto, sin embargo, el sector educación en todos sus niveles brinda el servicio educativo de modo remota (Alcántara, 2020)

### Tabla 2.

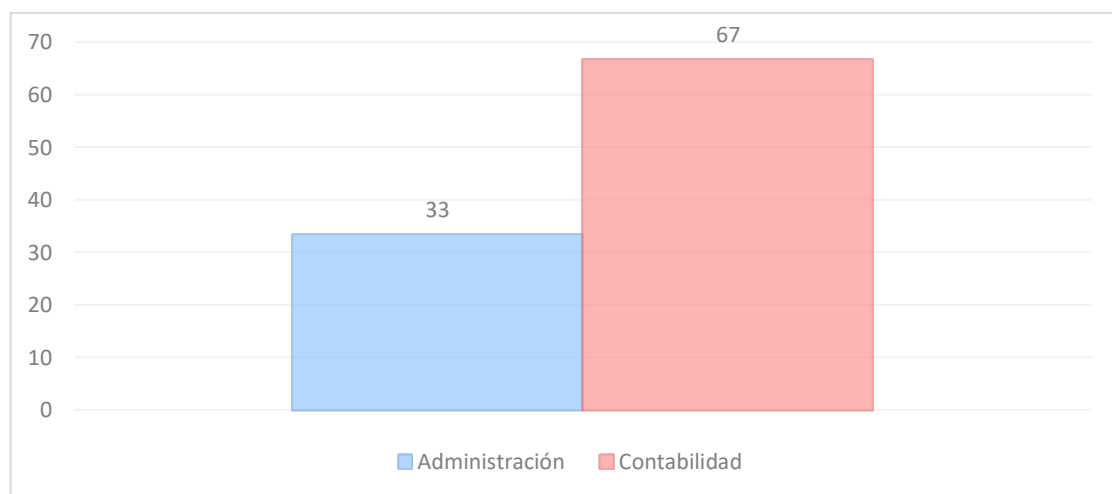
*Número de Beneficiarios de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas*

Escuela profesional	Freq.	Percent	Cum.
Administración	38	33	33
Contabilidad	76	67	100
TOTAL	114	100	

*Nota.* Beneficiarios según el padrón oficial UNA- Puno.

### Figura 2.

*Número de Beneficiarios de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas*



*Nota.* Beneficiarios según el padrón oficial UNA- Puno.



Como se puede visualizar en la tabla, los alumnos beneficiarios de la Facultad de ciencias Contables y Administrativas, un 33% pertenecen a la Escuela Profesional de Administración y el resto, estudian contabilidad.

Ciencias Contables y Administrativas es la facultad con mayores vacantes ofrece, por lo tanto, tiene varios estudiantes. Estudiantes que son de otras provincias del departamento Puno.

Todos somos vulnerables, sin embargo, algunos estudiantes lo son más, puesto que no cuentan con las condiciones necesarias para llevar a cabo sus estudios con normalidad. Un porcentaje considerable de algunas escuelas profesionales presentan en su base de datos a los estudiantes con escasos recursos económicos. «La cuestión económica es el mayor causante del peligro de desvinculación entre la casa superior de estudios y el estudiante, pues las clases remotas demandan megas (Velazque et al., 2020)

### **Tabla 3.**

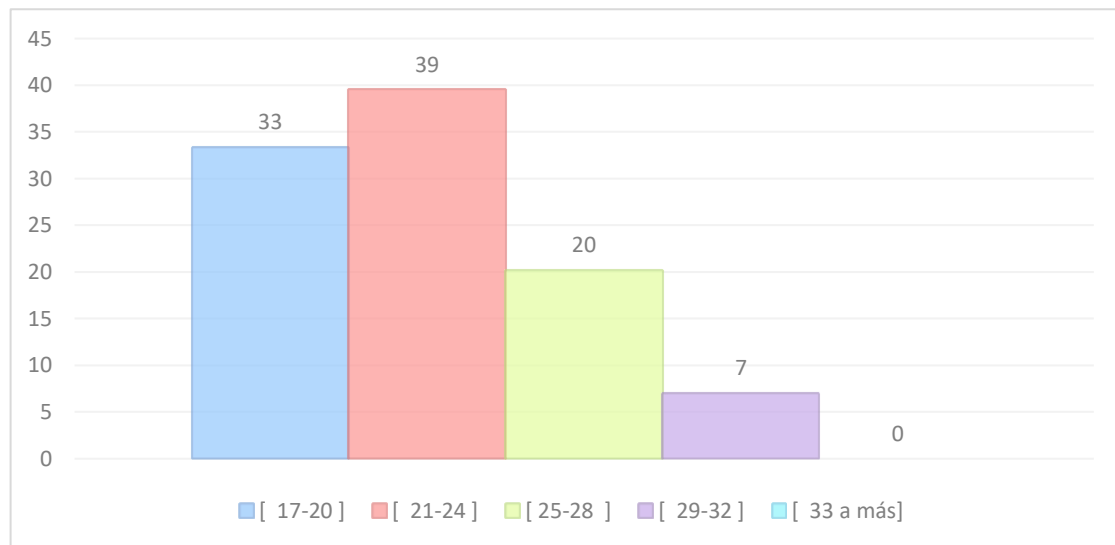
#### *Edad de los Beneficiarios*

<b>Edad</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
[ 17-20]	38	33	33
[ 21-24]	45	39	73
[ 25-28]	23	20	93
[ 29-32]	8	7	100
[ 33 a más]	0	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Data procesada según la encuesta.

**Figura 3.**

Edad de los Beneficiarios



Nota. Data procesada según la encuesta.

Tal como se puede observar en la tabla correspondiente, la edad de los estudiantes beneficiarios de la oficina de servicio social oscila desde 17-32 años. La mayor cantidad se ubica en el intervalo de 21-24 años, pues alcanza un 39%, seguido de 33%, 20% y 07%.

Los estudiantes son relativamente jóvenes, por lo tanto, en plena pandemia por factores diversos se tornaron vulnerables, por lo tanto, la oficina encargada de bienestar universitario tuvo que intervenir previa evaluación de la ficha socioeconómica.

En la espera educativa, la pandemia ha provocado como cierre de centros de estudios. Específicamente en escuelas, sin embargo, la educación universitaria continua remotamente. Con los niños es un problema abismal, sin embargo, con los de educación superior, donde la mayoría ya alcanzaron la mayoría de edad, se puede sobrellevar las clases remotas con todas sus limitantes. Algunas universidades, por la coyuntura dieron becas a los vulnerables que acreditaron su condición decadente (CEPAL & UNESCO, 2020).

**Tabla 4.**

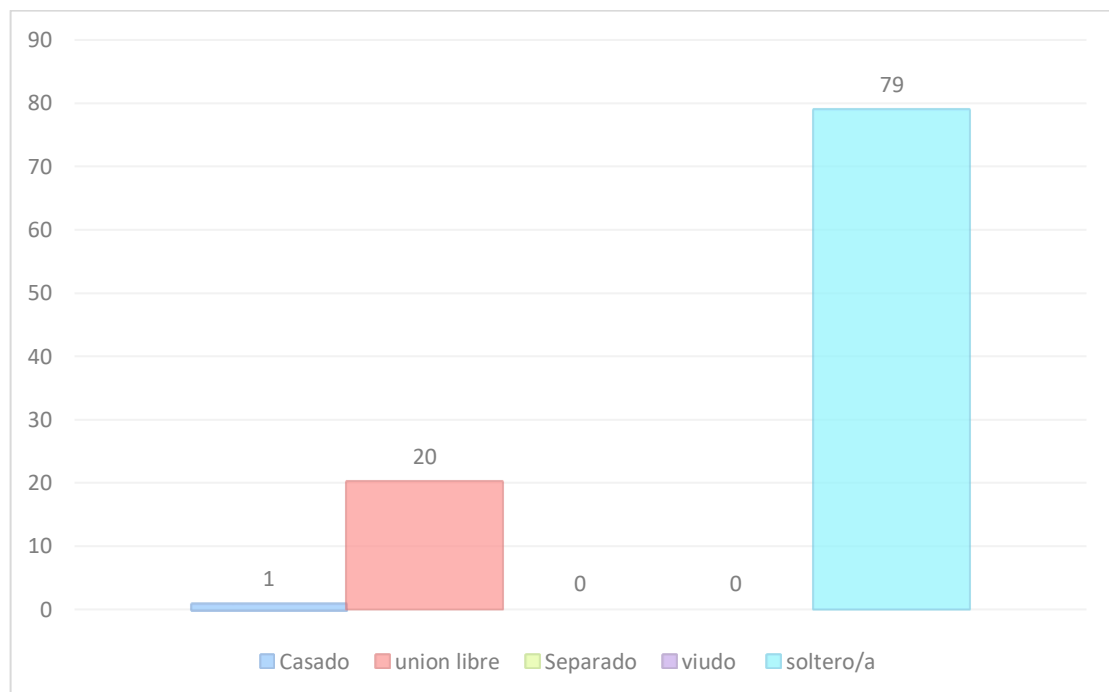
*Estado Civil de los Beneficiarios*

ESTADO CIVIL	Freq.	Percent	Cum.
Casado	1	1	1
Unión libre	23	20	21
Separado	0	0	21
Viudo	0	0	21
Soltero/a	90	79	100
TOTAL	114	100	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 4.**

*Estado Civil de los Beneficiarios*



Nota. Data procesada según la encuesta.

Tal como se puede visualizar en la tabla correspondiente, un 79% de los beneficiarios están solteros (as), un 20% conviven de manera libre u solo el 01% es casado.

Esta situación confirma mayoritariamente de los estudiantes de las escuelas de administración y contabilidad son jóvenes. Aunque parezca poco verosímil, dichas carreras estudian jóvenes de escasos recursos y que viven fuera de puno ciudad.

**Tabla 5.**

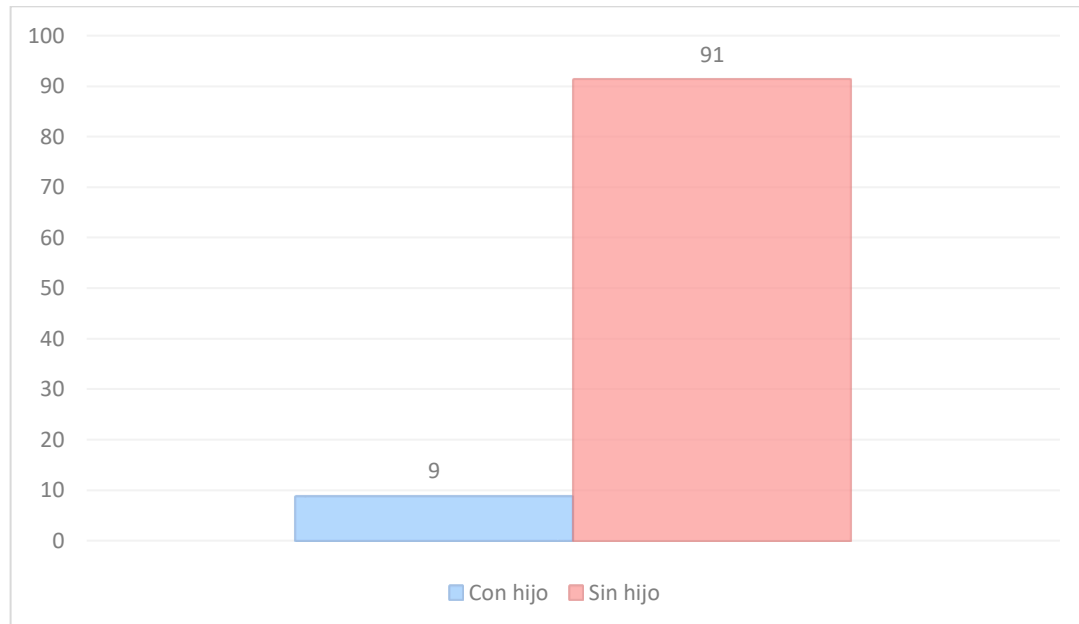
*Situación familiar de los beneficiarios*

<b>TIENE HIJOS</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Con hijo	10	9	9
Sin hijo	104	91	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Data procesada según la encuesta.

**Figura 5.**

*Situación familiar de los beneficiarios*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Tal como se puede visualizar en la tabla correspondiente, un 91% de los estudiantes de la facultad de las ciencias empresariales no tienen familia, puesto que no tienen hijo, sin embargo, un 9% de los estudiantes están con un hijo.



La necesidad les agobia a los que son padres, pues dos actividades sumamente esenciales. Ser padre y ser estudiante no necesariamente es compatible en ciertas edades. Por lo tanto, la ayuda de la oficina de servicio social fue oportuna.

La pandemia es una situación extraordinaria, puesto que ha desconfigurado lo convencional conocido hasta ese entonces. La mayoría de las familias se vieron desde un inicio empobrecidos, pues el encierro produce la paralización de muchas actividades. Los que sufren los efectos son las familias que ganas sustento día y día. En los jóvenes que se auto costeaban sus estudios fueron directamente perjudicados al igual que las familias en condición de pobreza. Las parejas jóvenes con hijos son los primeros en experimentar los efectos del COVID. Además, jóvenes y señoritas estudiantes con carga familiar tuvieron que abandonar desde un principio al no hacer frente la situación económica (Failache et al., 2020)

**Tabla 6.**

*Situación de Salud de los Beneficiarios en Plena Pandemia*

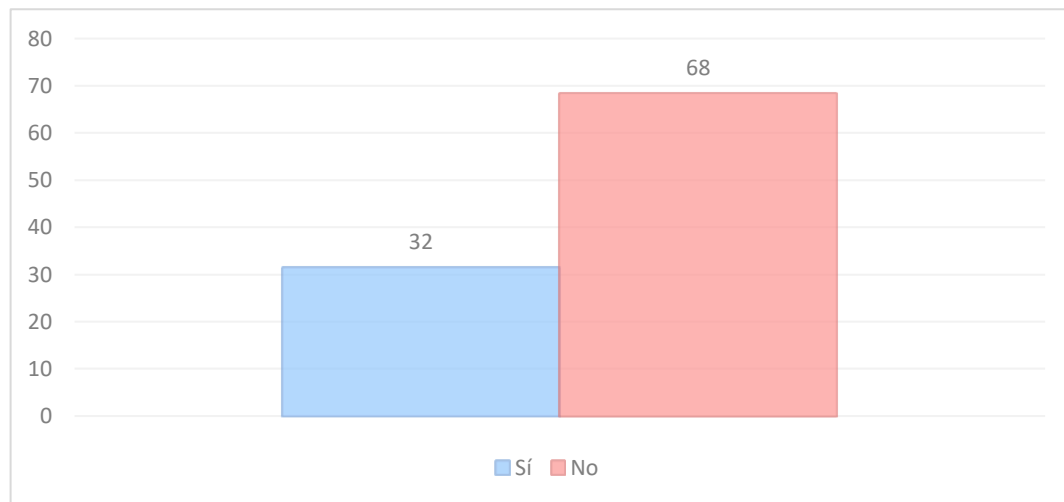
<b>TRATAMIENTO MEDICO</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Sí	36	32	32
No	78	68	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Data procesada según la encuesta. Beneficiarios 2021



**Figura 6.**

**Situación de Salud de los Beneficiarios en Plena Pandemia**



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Tal como se puede visualizar en tiempo de pandemia 2021, los encuestados manifestaron que tuvieron que rogar, un 32% aseguran que en la virtualidad sí tuvieron problemas de salud, por lo tanto, recibió tratamiento y asistencia de la médica.

Según Guardia (2020), la pandemia ha permitido el fortalecimiento de la educación a distancia, sin embargo, en cuestión de salud se tuvo marcadas limitantes desde el inicio. Se llegó al temor y después al terror. Al margen de todo, la capacidad instalada del sector salud no fue suficiente, razón por la cual hubo más casos reportados y no reportados.

**Tabla 7.**

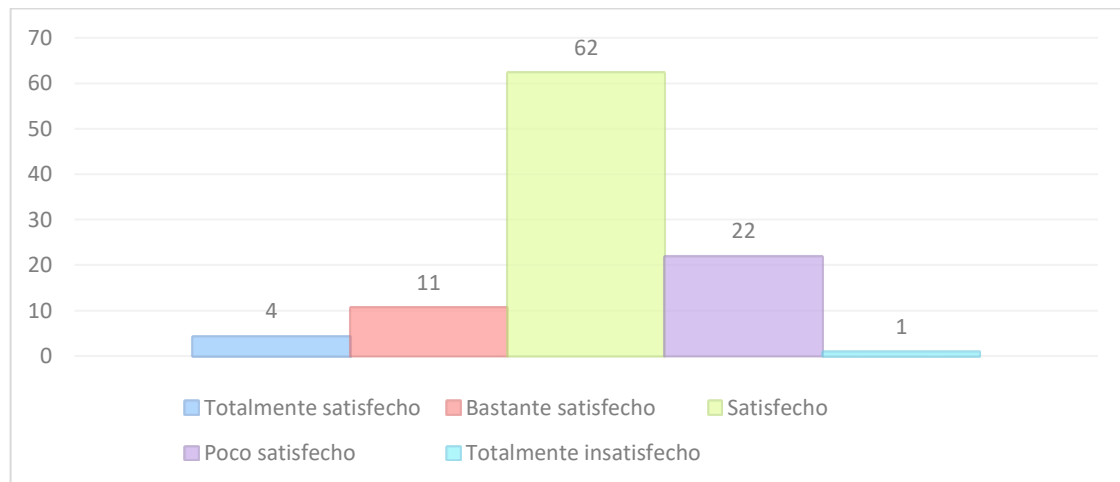
*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con el servicio médico, 2021*

Servicio Médico	Freq.	Percent	Cum.
Totalmente satisfecho	5	4	4
Bastante satisfecho	12	11	15
Satisfecho	71	62	77
Poco satisfecho	25	22	99
Totalmente insatisfecho	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Data procesada según la encuesta.

**Figura 7.**

*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y AD con el servicio médico, 2021*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Tal como se denota en las tablas correspondientes, un 62% de los estudiantes están satisfechos con la asistencia médica de salud emprendida. Es política de la institución preocuparse de los estudiantes vulnerables. El 22% alegan estar poco satisfecho con los beneficiarios, pero de todas maneras fueron asistidos.

La pandemia, en términos económicos, significó inversión no prevista; por lo

tanto, las primeras ayudas de carácter médico y las subsiguientes fueron cobrando relevancia, puesto que los alumnos de bajos recursos presentan deterioro de su salud (Figallo et al., 2020)

**Tabla 8.**

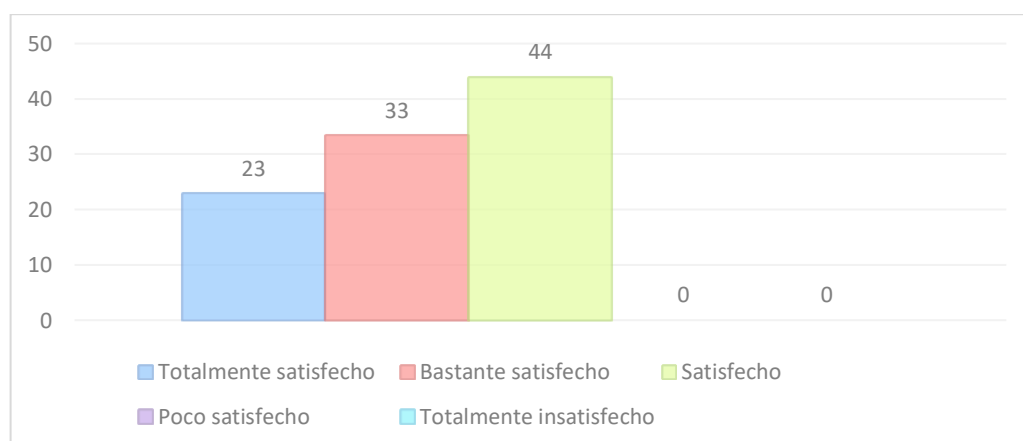
*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con el servicio de Psicológico, 2021*

Servicio Psicológico	Freq.	Percent	Cum.
Totalmente satisfecho	26	23	23
Bastante satisfecho	38	33	56
Satisfecho	50	44	100
Poco satisfecho	0	0	100
Totalmente insatisfecho	0	0	100
TOTAL	114	100	

*Nota.* Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 8.**

*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con el servicio de Psicológico, 2021*



*Nota.* Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Como se puede visualizar en la tabla correspondiente, los alumnos manifiestan su grado de satisfacción referente al servicio Psicológico. Un 23% están totalmente



satisfechos, un 33% bastante satisfechos, un 44% simplemente satisfechos y el resto no hay los insatisfechos.

La pandemia originó diversos problemas. Los más recurrentes son la conectividad y el aspecto psicológico, pues el encierro y falta de recursos económicos afectan la salud emocional de los afectados. En ese contexto la asistencia socioemocional es imprescindible. Los psicólogos tienen una tarea ardua con y la sociedad (Quezada, 2021)

**Tabla 9.**

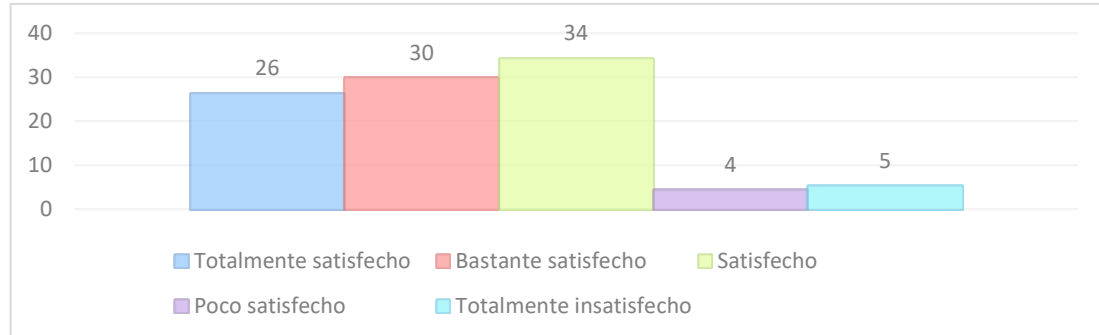
*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y con la Unidad de Servicio Social, 2021*

<b>Unidad de Servicio Social</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Totalmente satisfecho	30	26	26
Bastante satisfecho	34	30	56
Satisfecho	39	34	90
Poco satisfecho	5	4	95
Totalmente insatisfecho	6	5	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

### Figura 9.

*Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con la Unidad de Servicio Social, 2021*



Nota. Elaboración según la data de la encuesta de los beneficiarios.

Tal como se puede visualizar en la tabla correspondiente, los estudiantes manifiestan su grado de satisfacción sobre la unidad de servicio social, con un 26% totalmente satisfecho, un 30% bastante satisfecho, 34% satisfecho y el resto poco o totalmente insatisfecho.

En promedio los beneficiarios reconocen el apoyo recibido por la universidad, pues gracias a esta intervención no dejaron sus estudios.

Se tiene conocimiento que la ayuda brindada a los estudiantes vulnerables es muy lenta en algunos países en desarrollo, pues la capacidad de respuesta no es homogénea ni en las familias (Failache et al., 2020).

**Tabla 10.**

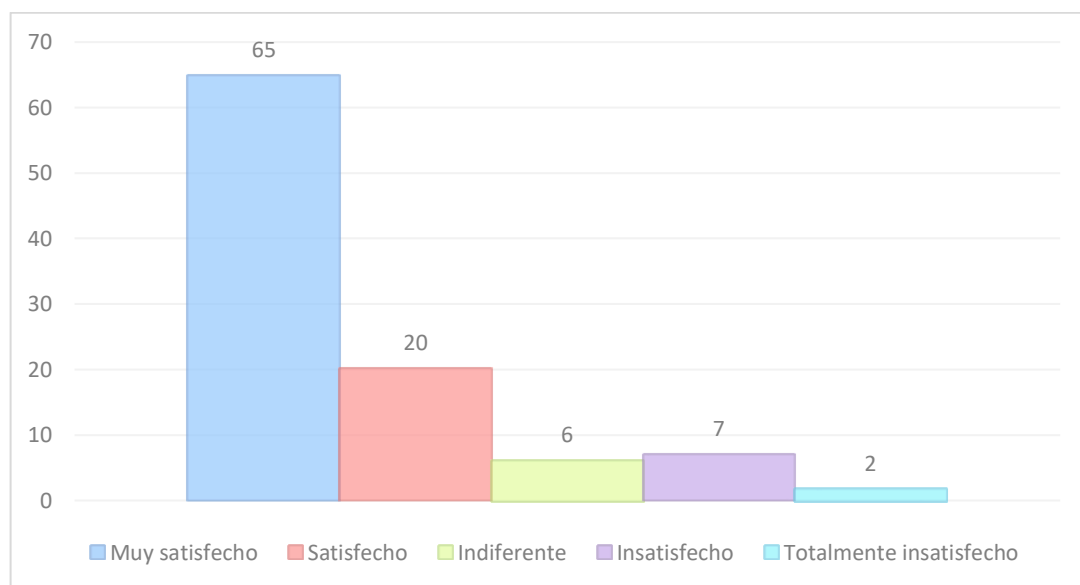
*Atención y seguimiento de la situación académica que presentan los estudiantes*

<b>Atención y seguimiento académico</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Muy satisfecho	74	65	65
Satisfecho	23	20	85
Indiferente	7	6	91
Insatisfecho	8	7	98
Totalmente insatisfecho	2	2	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 10.**

*Atención y seguimiento de la situación académica que presentan los estudiantes*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

La situación académica fue muy peculiar y cuestionable al mismo tiempo, pues la atención y seguimiento del progreso académico por parte de las trabajadoras sociales tuvo el siguiente efecto. Los que están muy satisfechos, alcanzan un 65%, seguido de satisfechos que representan el 20% y el resto son indiferentes e insatisfechos al respecto.

La pandemia en el sector educación afecta tanto estudiantes y profesores. Los

primeros son los más vulnerables en la medida que algunos son de bajos recursos económicos, por lo tanto, su desvinculación académica es una opción cercana. Por ello es necesario la asistencia oportuna por parte de la oficina de bienestar universitario (Quezada, 2021)

**Tabla 11.**

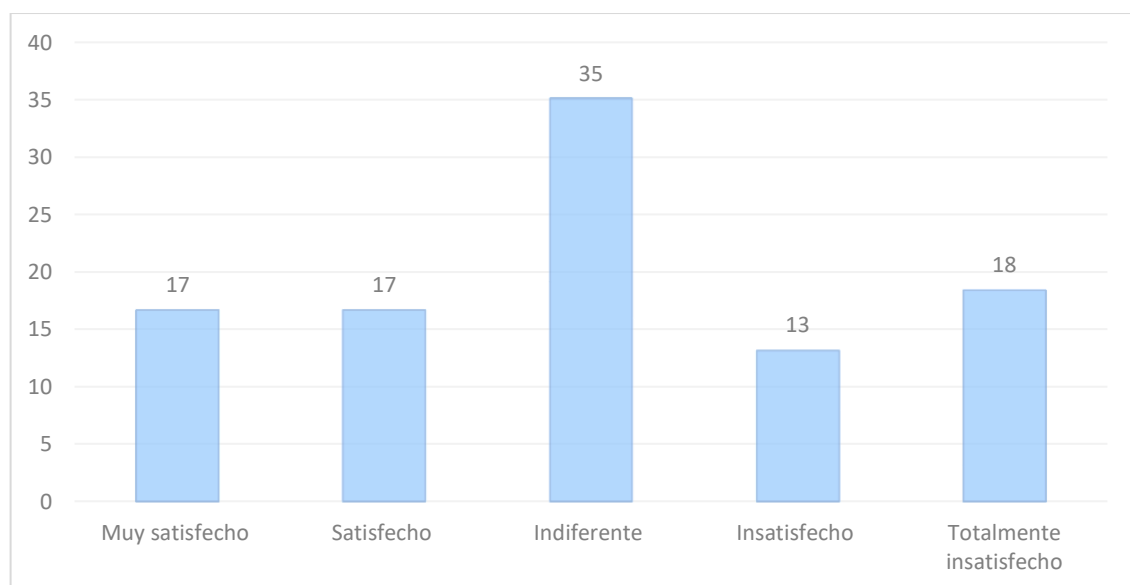
*Atención y seguimiento de la situación económica que presentan los estudiantes*

<b>Atención y seguimiento en cuestión económica</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Muy satisfecho	19	17	17
Satisfecho	19	17	33
Indiferente	40	35	68
Insatisfecho	15	13	82
Totalmente insatisfecho	21	18	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 11.**

*Atención y seguimiento de la situación económica que presentan los estudiantes*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Podemos visualizar que los estudiantes beneficiarios de diferentes acciones de la oficina de bienestar social universitario, en la asistencia en el aspecto económico difieren en sus apreciaciones. Un 34% tiene una percepción positiva. Un 35% son indiferentes al respecto y un 31% no están satisfechos respectivamente.

La asistencia económica fue en el primer tramo, después se dio la dotación en víveres, chips y la medicina. Solo excepcionalmente se entregó dinero. Consideramos que dicha situación descrita refleja los resultados.

**Tabla 12.**

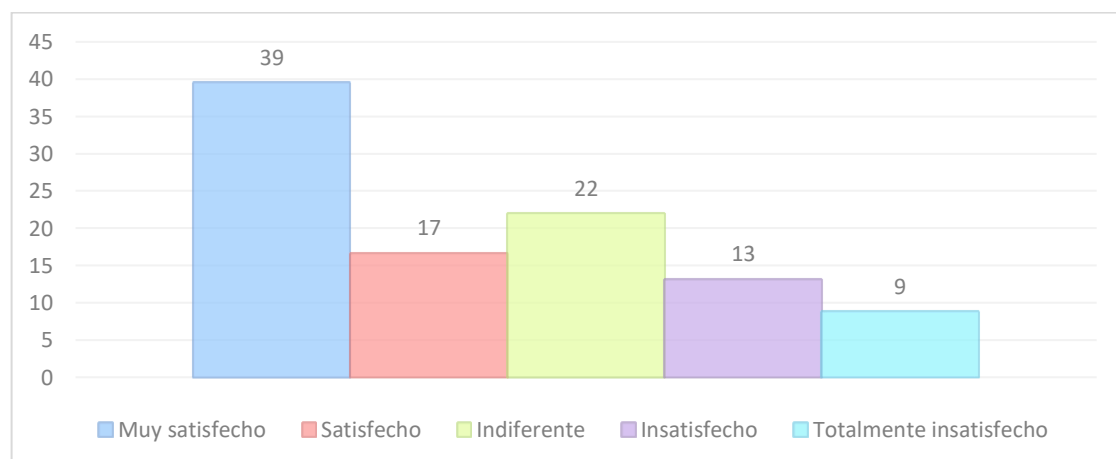
*Atención y seguimiento de la situación de salud que presentan los estudiantes*

<b>Atención y seguimiento en cuestión de salud</b>	<b>Freq.</b>	<b>Percent</b>	<b>Cum.</b>
Muy satisfecho	45	39	39
Satisfecho	19	17	56
Indiferente	25	22	78
Insatisfecho	15	13	91
Totalmente insatisfecho	10	9	100
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 12.**

*Atención y seguimiento de la situación de salud que presentan los estudiantes*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios



Al respecto de la salud existe una percepción positiva considerable. Pues un 56% manifiesta estar satisfecho con la atención y seguimiento de su salud. Un 22% es indiferente al asunto y por último, 22 manifiestan estar insatisfechos. La atención fue solo para los que tuvieron síntomas de contagio. Muchos estudiantes retornaron al lugar de origen de sus padres, por lo tanto, las trabajadoras sociales tuvieron inconvenientes para hacer seguimiento de la situación de salud de los estudiantes. Solo en algunos casos.

**Tabla 13.**

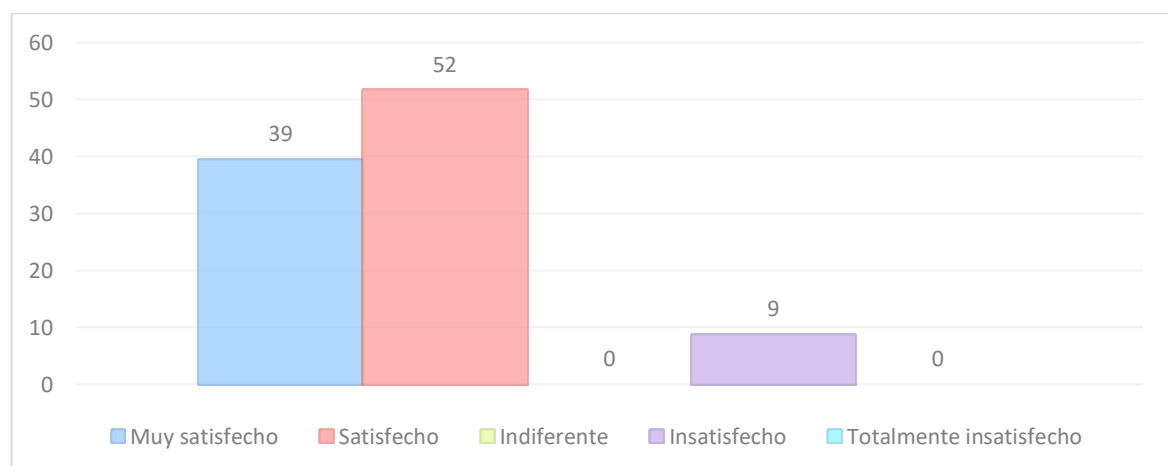
*Programa de orientación y consejería integral desarrollado por el servicio social de UNA Puno*

Orientación y consejería	Freq.	Percent	Cum.
Muy satisfecho	45	39	39
Satisfecho	59	52	91
Indiferente	0	0	91
Insatisfecho	10	9	100
Totalmente insatisfecho	0	0	100
TOTAL	114	100	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 13.**

*Programa de orientación y consejería integral desarrollado por el servicio social de UNA Puno*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

Como podemos visualizas en la tabla correspondiente sobre el programa de orientación y aconsejaría integral un 39% está muy satisfecho, satisfechos alcanzan un 52% y el resto son los que llevan o alguna vez o desaprobaron el curso.

La educación superior es sumamente compleja en este contexto. Los docentes y la oficina de bienestar universitario debemos motivar, orientar para sobrellevar la crisis sanitaria presente (Schmelkes, 2020).

**Tabla 14.**

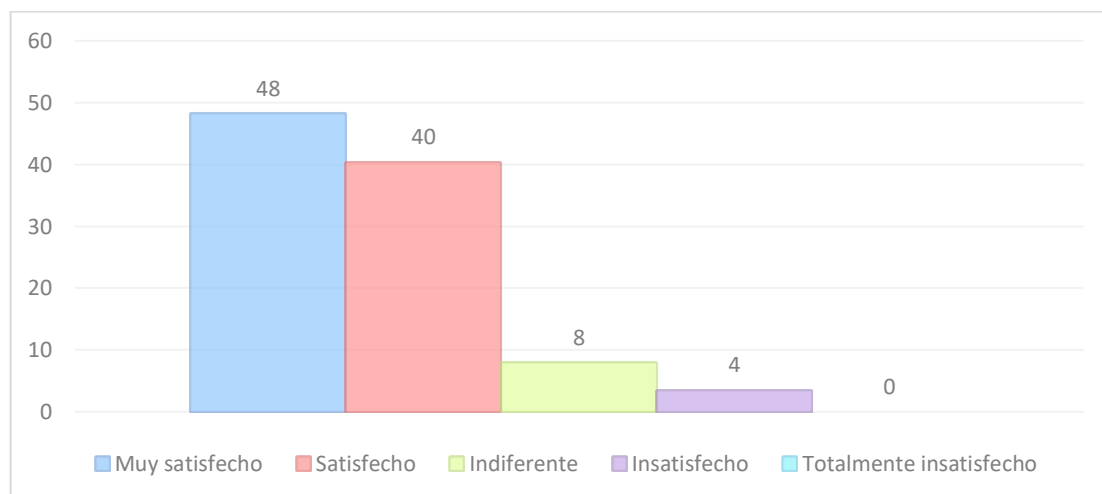
*Trato y labor cumplida de las trabajadoras Sociales*

trato del personal	Freq.	Percent	Cum.
Muy satisfecho	55	48	48
Satisfecho	46	40	89
Indiferente	9	8	96
Insatisfecho	4	4	100
Totalmente insatisfecho	0	0	100
TOTAL	114	100	

Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios

**Figura 14.**

*Trato y labor cumplida de las trabajadoras Sociales*



Nota. Elaboración según la encuesta tomada a los estudiantes beneficiarios



Tal como se puede visualizar en la tabla correspondiente, el trato y el cumplimiento de tareas por parte de las trabajadoras sociales no fueron uniforme. El 48% quedaron muy satisfechos por la manera de obrar de las asistentes que por cierto los contactaron por las llamadas telefónicas. Un 40% satisfecho y la mínima parte indiferente insatisfecho y totalmente insatisfecho.

La mayoría de las Escuelas profesionales han tenido problemas desde un inicio. La reacción depende esencialmente de sus autoridades, pues se ha visto que algunas escuelas asistieron a sus estudiantes previa coordinación con las trabajadoras sociales y psicólogas. La asistencia emocional es determinante en contextos en que nos toca vivir (Schmelkes, 2020).

#### 4.1.1. Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis general

La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario tiene alta incidencia en el apoyo a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021

Source	SS	df	MS	Number of obs =	114	
				F(1, 112) =	4.09	
<b>Model</b>	1.71023268	1	1.71023268	Prob > F =	0.0054	
<b>Residual</b>	46.7897673	112	.41776578	<b>R-squared</b> =	<b>0.5600</b>	
				Adj R-squared =	0.6012	
<b>Total</b>	48.5	113	.42920354	Root MSE =	0.64635	
<b>Apoyo estudiantil</b>	Coef.	Std. Err.	t	P>t	[95% Conf. Interval]	
<b>Prestación de servicios Social Universitario</b>	0.1628793	0.0805016	2.02	0.045	.0033756	0.322383
<b>_cons</b>	3.095659	0.2088094	14.83	0.000	2.68193	3.509388

Tal como se puede visualizar en la figura, la [Prob > F = 0.0054] es cercado a 0.00, lo que cumple con la premisa, cuanto más cercado al 0.00 en mejor la solidez del modelo, por otro lado, [ R-squared =0.5600] es decir 56%, lo que significa que la hipótesis es positiva y denota una incidencia moderada. Además, se puede apreciar una tendencia robusta, en consecuencia, se rechaza la hipótesis.

Por lo tanto, la hipótesis alterna sería: La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario tiene una incidencia moderada en el apoyo a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021

#### 4.1.2. Hipótesis específica 01

Las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario inciden significativamente en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.

Source	SS	df	MS	Number of obs	114	
				F(1, 112) =	76.4	
<b>Model</b>	28.0306856	1	28.0306856	Prob > F =	0.0090	
<b>Residual</b>	41.0921214	112	.366893941	R-squared =	<b>0.6055</b>	
				Adj R-squared =	0.6002	
<b>Total</b>	69.122807	113	.611706257	Root MSE =	0.60572	
<b>Continuidad académica</b>	Coef.	Std. Err.	t	P>t	[95% Conf. Interval]	
<b>Estrategias y acciones</b>	0.6594094	0.0754412	8.74	0.000	.5099324	0.8088865
<b>_cons</b>	1.117431	0.1956833	5.71	0.000	.7297095	1.505152

Tal como se puede visualizar en la figura, la [Prob > F = 0.0090] es cercado a 0.00, lo que cumple con la premisa, cuanto más cercado al 0, en mejor la solidez del modelo de comprobación de hipótesis, por otro lado, [ R-squared =0.6055] es decir 61%, lo que significa que la hipótesis es positiva y moderadamente sólida, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, la hipótesis alterna sería: Las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario inciden moderadamente en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.

#### 4.1.3. Hipótesis específica N° 02

Los roles del servicio de las trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario inciden significativamente en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.

Source	SS	df	MS	Number of obs =	114
				F(1, 112) =	25.47
<b>Model</b>	11.9427687	1	11.9427687	Prob > F =	0.0056
<b>Residual</b>	52.5221435	112	.46894771	<b>R-squared</b> =	<b>0.6153</b>
				Adj R-squared =	0.178
<b>Total</b>	64.4649123	113	.570485949	Root MSE =	0.6348
<b>Continuidad académica Roles de trabajadoras sociales _cons</b>	Coef.	Std. Err.	t P>t [95% Conf. Interval]		
	0.3793468	0.0751703	5.05 0.000 .2304065		0.528287
	1.347743	0.2338199	5.76 0.000 .8844592		1.811027

Tal como se puede visualizar en la figura, la [Prob > F = 0.0056] es cercado a 0.00, lo que cumple con la premisa, cuanto más cercado al 0, en mejor



la solidez del modelo de comprobación de hipótesis, por otro lado, [ R-squared =0.6153] es decir 62%, lo que significa que la hipótesis es positiva y la incidencia es moderadamente sólida, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, la hipótesis alterna sería: Los roles del servicio de las trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario inciden moderadamente en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria

## 4.2. DISCUSIÓN

Díaz (2019) sostiene que:

«El 66% de los estudiantes conocen la existencia de la Dirección de Bienestar Universitario. Además, resaltan la función que cumple la oficina. Aseguran que todas las acciones y actividades institucionales están encaminadas a promover el desarrollo integral de los miembros de la comunidad universitaria con el fin de mejorar la calidad de la vida»

Al respecto, nuestros resultados se asemejan, puesto que, los beneficiarios en el segundo año de pandemia recibieron asistencia socioemocional, apoyo alimenticio, dotación de los chips para la conectividad, etc. Al finalizar el semestre académico, los estudiantes continuaron en sus respectivas carreras. Por lo tanto, la labor cumplida por el estamento correspondiente fue positivo. Además, la oficina de bienestar tiene sistematizado la información necesaria de los estudiantes denominados vulnerables, pues la data guarda correspondencia con SISFOH. Con esa información, se pudo asistir a los beneficiarios de manera urgente y directa.

Rojas (2019) asegura que:



«Todos los Servicios de Bienestar Universitario no están influenciando de forma totalitaria en la calidad de vida del estudiante beneficiario. Se evidencian aspectos en cada uno de los servicios que de alguna manera ayudan al estudiante beneficiario satisfaciendo ciertas necesidades humanas, pero no es suficiente, porque los mismos estudiantes manifiestan que los servicios no es lo esperado».

La ayuda que se ha brindado a los estudiantes no es suficiente. Coincidimos al respecto de manera parcial, pues en cuestión de víveres solo les entregaron a los que eran beneficiarios del comedor universitario, en consecuencia, hubo un sesgo. Como toda intervención tuvo sus altibajos. Además, es una ayuda esporádica que se dio en un entorno incierto.

Estrada (2021) indica:

«El estrés académico se asocia significativamente al año de estudio que cursan los estudiantes. De esta manera, los educandos de semestres superiores presentaron mayores niveles de estrés académico en comparación a los primeros semestres de estudios. Consideramos que el nivel de complejidad de las materias es determinante»

Al respecto, nuestros resultados evidenciaron la efectividad de la asistencia socioemocional, en la medida que, varios estudiantes estuvieron con la idea de abandonar la carrera, pero con la ayuda brindada terminaron promovidos. La motivación brindada por parte de las trabajadoras sociales contribuyó directamente al bienestar del estudiante beneficiario. En esencia, la modalidad y los esfuerzos de las trabajadoras sociales en el segundo año de pandemia fueron notablemente positivas. Es así que se evitó el estrés.

López et al (2021) manifiestan:

«El nivel de bienestar de los estudiantes universitarios de la Universidad de



Cuenca, durante el periodo de confinamiento fue bueno. La influencia de las variables sobre el bienestar, todas tuvieron efectos positivos, puesto que, su tratativa se dio de manera puntual y sistemática. Además, la universidad cuenta con las fichas socio cómicas debidamente sistematizada; por lo tanto, facilita el cumplimiento de las acciones pertinentes»

Al respecto, coincidimos en parte con los resultados, puesto que, la percepción de los beneficiarios sobre el apoyo recibido es positiva. Sin embargo, también la asistencia emprendida por la oficina de servicio social universitario presentó debilidades. Pues bien, de los servicios que ha sido brindado, lo adverso estuvo en el lento cumplimiento de las acciones y nivel de respuesta. La celeridad no fue el aliado deseado del programa. Al margen de ello, las acciones específicas, la dotación de chips, asistencia socioemocional, entrega de canasta de víveres, seguimiento académico, entre otras acciones, contribuyeron a la permanencia y continuidad académica de los estudiantes.





## V. CONCLUSIONES

- La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario ha incidido positivamente en la continuidad académica de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Contabilidad durante la emergencia sanitaria 2021, pues antes de la pandemia había diferencias sobre las condiciones socioeconómicas de los estudiantes. Situación que condicionaba levemente la continuidad de los estudios. Con la llegada de la pandemia, las brechas se tornaron más distantes y evidentes. Sin el apoyo Institucional, las probabilidades de abandonar los estudios eran altas; por ello, la presente investigación, refleja la percepción de los estudiantes referente a las acciones cumplidas por los profesionales y el personal de servicio social en dichas escuelas profesionales, por lo tanto, es una investigación importante, que ha cumplido con las exigencias inherentes a la metodología de investigación científica. Según la tabla de hipótesis general, estadísticamente la incidencia es positiva, puesto que, cuánticamente alcanza un 56% respectivamente.
- Las estrategias y acciones implementadas como la entrega de víveres, asistencia socioemocional, apoyo económico para las medicinas, agilización de trámites de SIS para hacer frente al COVID 19 u otras enfermedades relacionadas, justificaciones por inasistencia y monitoreo de recuperación académica cumplida por la oficina de servicio social universitario para la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios durante la emergencia sanitaria fue positiva, puesto que los beneficiarios tienen una percepción positiva, en la medida que el apoyo les ayudó a sobrellevar la situación precaria de los estudiantes catalogados como vulnerables. En esencia, evitó que los estudiantes abandonasen o solicitaran licencias en sus estudios. Según la tabla de hipótesis específica 01, la incidencia positiva alcanza un 60%.
- Los roles del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social



universitario incidieron de manera determinante para la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios durante la emergencia sanitaria, puesto que, los beneficiarios recibieron oportunamente la asistencia socioemocional. Situación que generó confianza, autoconfianza y motivación, de esa manera continuaron con sus expectativas y llegaron a concluir el semestre correspondiente. La motivación externa fue determinante para que los estudiantes vulnerables no abandonasen sus respectivas carreras. Según la tabla de hipótesis específica 02, la incidencia positiva alcanza un 62% respectivamente.



## VI. RECOMENDACIONES

- La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario sea más efectiva, se necesita ser oportuno y contar con un plan para emergencia para casos imprevistos, para dicho fin es necesario implementar la base de datos de los estudiantes vulnerables en cuestión económica, salud y académica, pues la implementación del sistema de mapas de calor sería de enorme ayuda. No debemos olvidar que la Universidad se debe a los estudiantes, es decir, sin estudiantes no habría la razón de existir, por lo tanto, hay que velar por ellos, sobre todo de los más vulnerables que no trunquen sus sueños de ser profesionales por falta de apoyo cuando la situación lo amerite.
- Las estrategias y acciones implementadas como la entrega de víveres, apoyo para la tratativa de COVID 19 o cualquier otra enfermedad, justificaciones por inasistencia, asistencia socioemocional y monitoreo de recuperaciones por la oficina de servicio social universitario para la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios deben continuar, pero con celeridad, pues su concreción no fue tan oportuna. Además, debería de ser considerablemente razonables, pues la entrega de víveres consistió en una canasta al inicio del semestre y consideramos que no fue lo suficiente. Hay que mejorar el servicio.
- Los roles asumidos del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario fueron intangible y destacable, pues al margen de realizar el contacto, seguimiento de la cuestión académica de los estudiantes, su labor resaltó en el soporte emocional, desde luego que no son especialistas, pero asumieron indirectamente ese rol, por lo tanto, es necesario fortalecer ese aspecto en la formación, así de esa manera su prestación de servicio sería más concreto e integral. Además, se debe involucrar progresivamente a las profesionales para mejor



prestación de servicios, para dicho fin, ellas deben conocer de cerca la realidad de los estudiantes. Solo así se puede realizar un trabajo objetivo.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Actis, E. (2008). La operacionalización del concepto de Bienestar Social: un análisis comparado de distintas mediciones. *Observatorio Laboral*, 1(2), 17–42.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2742891.pdf>
- Alcántara, A. (2020). Educación superior y COVID 19: Una perspectiva comparada. *Educación y Pandemia*, 75–82.  
[http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE\\_UNAM/541/1/AlcantaraA\\_2020\\_Educacion\\_superior\\_y\\_covid.pdf](http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/541/1/AlcantaraA_2020_Educacion_superior_y_covid.pdf)
- Amaya, A., Ramos, C., & Castillo, L. (2017). El servicio social en los programas educativos en línea TT - The social service in education programs online. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(1), 97–109.
- Astur, et al. (2020). Políticas de educación Superior en la pandemia: Repertorios para la contingencia. *Integración y Conocimiento*, 9, 131–140.  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/integracionyconocimiento/article/view/29556>
- Bedoya, C., Murillo, G., & González, C. H. (2021). University management in times of the COVID-19 pandemic: Analysis of the higher education sector in Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 251–264.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409>
- Bernal, J., & Lauretti, P. (2017). Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia. *Multiciencias*, 301–306.
- Blanco, A., & Díaz, D. (2015). El bienestar social: concepto y medición. *Psicothema*, 17(4), 582–589. <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-social.html>
- Castellanos, O. (2018). Construyendo bienestar en la Facultad de Ingeniería. *Ingeniería e Investigación*, 18–31.
- CEPAL, & UNESCO. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Naciones Unidas*, 03–18.  
[https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas\\_educativas\\_covid\\_19](https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas_educativas_covid_19)



- Contecha, L. F., & Jaramillo, L. G. (2011). El bienestar universitario subordinado a una modernidad instrumental. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 101–109. <https://doi.org/10.31910/rudca.v14.n1.2011.762>
- Davis, A., & Lemma, T. (2019). Desarrollo de capacidades. In *Gobernanza y gestión*.
- Delgado, et al. (2020). ICT AND ITS SUPPORT IN UNIVERSITY EDUCATION IN TIME OF PANDEMIC: A FACTO-THEORETICAL FOUNDATION. *Conrado*, 17(78), 201–206. <https://www.mdpi.com/2227-7102/12/3/183/html>
- Díaz, et al. (2019). *Encuestas periódicas de conocimiento y satisfacción de los servicios de Bienestar Universitario que se brinda en la UNS, 2019 -I*.
- DIGESU. (2021). El impacto del Covid-19 en la salud mental y deserción universitaria: respuestas para la continuidad. In *Ministerio de Economía* (pp. 1–06). Dirección General de Educación Superior.
- Escalante, R. (2021). *Universidades en pandemia* (1a ed.). D.R. Unión de Universidades de América Latina y el Caribe, A.C.
- Escobar, S. E. (2019). Intervención Integral del Trabajador Social con estudiantes, docentes y personal administrativo de la UCE en el Departamento de Bienestar Universitario. In *Repositorio digital UCE*. Tesis. Universidad Central de Ecuador.
- Estrada, et al. (2021). Estrés académico en estudiantes universitarios peruanos en tiempos de la pandemia del COVID-19. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 88–93. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4675923>
- Failache, E., Katzkowicz, N., & Machado, A. (2020). *La educación en tiempos de pandemia. Y el día después*. <https://www.elobservador.com.uy/nota/como-es-la-logistica-para-que-ninos-de-la->
- Figallo, F., González, M. T., & Diestra, V. (2020). Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia por el COVID-19. *Revista de Educación Superior En América Latina*, 8, 20–28. <https://doi.org/10.14482/esal.8.378.85>
- González, L. J., & Aguilar, E. R. (2002). Reflexiones sobre el Bienestar Universitario. Una Mirada desde la Educación a distancia y la jornada nocturna. *ICFES*.



- Grueso, M. (2020). Impacto de los programas de bienestar universitario de la universidad CES sobre la calidad de vida de los estudiantes de pregrado. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. Tesis. Universidad del Rosario.
- Guardia, S. B. (2020). *Educación y Pandemia: Una visión desde la universidad*.  
<http://catedraunesco.usmp.edu.pe/>
- Guerra, Y., & Mórtego, A. (2014). Formación integral, importancia de formar pensando en todas las dimensiones del ser. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 48–69.  
<https://doi.org/10.18359/reds.585>
- Hernandez, K. (2010). El rol del profesional de trabajo social en el apoyo a los programas de servicios que ofrece Bienestar universitario de Uniminuto Seccional Bello. In *Tesis. Corporación universitaria Minuto de Dios*.
- Hernández, & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In 1a (Ed.), *Mc Graw Hill*. McGraw Hill Educación.
- López, E., & Díaz, S. (2009). representaciones sociales sobre bienestar universitario de los representantes estudiantiles de la Universidad del Quindío. In *Repositorio digital universitario*. Tesis. Universidad de Manizales.
- López, M., Quizhpi, F., & Tacuri, R. (2021). Análisis de bienestar de estudiantes universitarios. Un estudio de caso con estudiantes de psicología. *Maskana*, 88–93. <https://doi.org/10.18537/mskn.12.02.10>
- Melo, L. A., Ramos, J. E., & Rodríguez, J. L. (2021). Efecto de la pandemia sobre el sistema educativo: El caso de Colombia. *Borradores de Economía*, 2(1), 1–25.  
<https://www.banrep.gov.co/es/borrador-1179>
- Montoya, et al. (2014). Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 355–363.
- Montoya, D. A., & Urrego, D. (2014). Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 355–363.



- Morales, G. M. (2015). *Sistema de Tutoría en la Universidad Nacional del Altiplano - Facultad de Enfermería -Puno 2014*. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ñaupas, et al. (2014). Metodología de la Investigación. In *Universidad de los Andes* (4a ed.). Ediciones de la U.
- OECD. (2020). El impacto del COVID-19 en la educación. *INFORMACIÓN DE EDUCATION AT A GLANCE*, 1–22.
- Palacios, E. B. (2020). “*Bienestar universitario y su contribución en la formación integral del estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019.*” Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Paucar, R. (2018). *Sistema de gestión web para optimizar los procesos de la Dirección de bienestar universitario de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2018*. Tesis. Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Pena, B. (2009). La medición del Bienestar Social: una revisión crítica. *Estudios de Economía Aplicada*, 27(2), 229–324. [www.revista-eea.net](http://www.revista-eea.net),
- Picón, et al. (2021). Prácticas de evaluación en entornos virtuales de aprendizaje durante la pandemia COVID-19 y el regreso a la presencialidad. *Scientific Electronic Library Online*, 1–16.
- Quezada, et al. (2021). Condiciones laborales en la educación universitaria peruana: Virtualización ante la pandemia COVID 19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 93, 110–123. <https://orcid.org/0000-0002->
- Rios, L. (2015). Análisis y mejora de procesos críticos de la dirección de bienestar universitario de la Universidad nacional Hermilio Valdizan, distrito de Pillcomarca, Provincia de Huánuco, Región de Huánuco. In *Repositorio digital UNAS*. Tesis. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Rodriguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d’Innovació i Recerca En Educació*, 1–13.
- Rojas, C. M. (2019). Bienestar universitario y calidad de vida de los estudiantes





- beneficiarios de la Facultad de Ingeniería - Universidad Nacional de Trujillo, 2019. In *Repositorio digital de la Universidad Nacional de Trujillo*. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rujas, J., & Feito, R. (2021). La educación en tiempos de pandemia: una situación excepcional y cambiante. *Revista de Sociología de La Educación-RASE*, 14(1), 4. <https://doi.org/10.7203/rase.14.1.20273>
- Schmelkes, S. (2020). La educación superior ante la pandemia de la Covid-19: el caso de México. *Universidades*, 71(86), 73–87. <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2020.86.407>
- Soria, D. R. (2020). Los desafíos de la educación Superior frente al COVID 19 en Ecuador. *Revista Científica Ciencias Economicas y Empresariales*, 5(4), 238–249.
- Stock, J., & Watson, M. (2015). *Introducción a la econometría* (3a ed.). Pearson.
- Tumino, et al. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes. *Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 63–84.
- Velazque, L., Valenzuela, C. J., & Murillo, F. (2020). Pandemia COVID-19: repercusiones en la educación universitaria. *Odontología Sanmarquina*, 23(2), 203–205. <https://doi.org/10.15381/os.v23i2.17766>
- Wooldridge, J. (2010). *Introducción a la Econometría* (4a ed.). Cengage Learning.
- Yucra, Y. J. (2021). Tutoría universitaria en tiempos de pandemia: Una prioridad para los estudiantes del Altiplano de Puno. *Revista Historia de La Educación Latinoamericana*, 23(37), 113–137. <https://doi.org/10.9757/Rhela>



## ANEXOS



## Anexo 1. Ficha del consentimiento informado

Dado que la encuesta se tomó por medio del formulario Google y se completó con las llamadas telefónicas, no se pudo concretizar la firma de los integrantes de la población de estudio. Además, mi persona durante la ejecución de la tesis estuvo laborando en la oficina correspondiente; en consecuencia, se tuvo contacto, interacción frecuente con los beneficiarios. Sin embargo, adjuntamos la ficha de consentimiento que por circunstancias de encierro no pudo ser compartida ni comunicada expresamente.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **LUISA ERIKA TITO QUISPE**, de la Universidad Nacional del Altiplano. El propósito de este estudio es **«Determinar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021»**

Si usted accede a participar en este estudio, se le completará una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **LUISA ERIKA TITO QUISPE**. He sido informado (a) de que el propósito de este estudio es **«Determinar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021»**

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha



## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V. I.</b>  <b>Prestación de servicios (DBU)</b>	Estrategias y acciones implementadas	Entrega de víveres Asistencia socioemocional (grupal e individual) Apoyo económico para las medicinas Trámite SIS Monitoreo académico de los vulnerables Entrega de chips para la conectividad
	Rol del Servicio de Trabajadoras Sociales	Mediadora de justificación de inasistencia Apoyo socioafectivo individualizado
<b>V. D.</b>  <b>Formación de los estudiantes</b>	Continuidad académica	Logro académico

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODO Y MODELO A UTILIZAR
¿Cuál es el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021?	Determinar el nivel de incidencia de la prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021.	La prestación de servicios desde la oficina de servicio social universitario tiene alta incidencia en el apoyo a los estudiantes de Administración y Contabilidad en la universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria 2021	Prestación de servicios (OSS)	Estrategias y acciones implementadas Rol del Servicio de Trabajadoras Sociales	<b>Diseño de investigación</b> No experimental y transversal  <b>Tipo de investigación</b> Cuantitativa.  <b>Nivel de investigación</b> Descriptiva y explicativa  <b>Método</b> Deductivo y analítico  <b>Población</b> Estudiantes beneficiarios de la EP de Administración y contabilidad <b>Muestra</b> Censal n = 114 alumnos
¿De qué manera inciden las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria?	Explicar si inciden las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria	Las estrategias y acciones implementadas por la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria	<b>Formación de los estudiantes</b>  Estrategias y acciones implementadas  Continuidad académica	Continuidad académica  Entrega de víveres Asistencia socioemocional (grupal e individual) Apoyo económico para las medicinas Tramite SIS Monitoreo académico de los vulnerables Logro académico 0= número de materias matriculadas 1= Número de materias aprobadas	<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario estructurado y adaptado
¿De qué manera inciden los roles del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria?	Identificar si inciden los roles del Servicio de las Trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y Contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria	Los roles del servicio de las trabajadoras Sociales de la oficina de servicio social universitario inciden en la continuidad académica de los estudiantes beneficiarios de Administración y contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria.	Rol del Servicio de Trabajadoras Sociales  Continuidad académica	Mediadora de justificación de inasistencia Apoyo socioafectivo individualizado  Logro académico	



#### Anexo 4. Encuesta

<https://drive.google.com/file/d/1xOPpzZWZzGd3wd1uqECCE7szMzr82mEq/view?usp=sharing>

g

### ENCUESTA

Previos saludos, Joven o señorita, responda al cuestionario de manera directa y sincera, puesto que forma parte de una investigación de carácter académico. Se tendrá la reserva correspondiente. Es anónima.

N°	ITEM	VALORACION
1	Género de los beneficiarios	Femenino Masculino
2	Escuela profesional al que pertenece	Administración Contabilidad
3	Edad del beneficiario	[ 17-20] [ 21-24] [ 25-28] [ 29-32] [ 33 a más]
4	Estado Civil del beneficiario	Casado Unión libre Separado Viudo Soltero/a
5	Situación familiar del beneficiario	Con hijo Sin hijo
6	Se contagio con covid 2021 o tuvo alguna enfermedad	Sí No
7	Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con el servicio médico, 2021	Totalmente satisfecho Bastante satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Totalmente insatisfecho
8	Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con el servicio de Psicológico, 2021	a. Totalmente satisfecho b. Bastante satisfecho c. Satisfecho d. Poco satisfecho e. Totalmente insatisfecho
9	Grado de satisfacción de los estudiantes de la FCC y A con la Unidad de Servicio Social, 2021	a. Totalmente satisfecho b. Bastante satisfecho c. Satisfecho d. Poco satisfecho e. Totalmente insatisfecho
10	Atención y Seguimiento de la Situación	a. Totalmente satisfecho



	Académica, Económica y de Salud que Presentan los Estudiantes	b. Bastante satisfecho c. Satisfecho d. Poco satisfecho e. Totalmente insatisfecho
	Programa de orientación y consejería integral desarrollado por el servicio social de UNA Puno	f. Totalmente satisfecho g. Bastante satisfecho h. Satisfecho i. Poco satisfecho j. Totalmente insatisfecho
	Trato y labor cumplida de las trabajadoras Sociales	Totalmente satisfecho Bastante satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Totalmente insatisfecho

¡Muchas gracias, por su participación!



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo LUISA ERIKA TITO QUISPE,  
identificado con DNI 46903943 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
DE TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“PRESTACIÓN DE SERVICIOS DESDE LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO A LOS  
ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
ALTIPLANO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA 2021”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 24 de ENERO del 2024

FIRMA



Huella





## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo LUISA ERIKA TITO QUISPE,  
identificado con DNI 46903943 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
DE TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DESDE LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO A LOS  
ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
ALTIPLANO DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA 2021"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 24 de ENERO del 2024

LUISA ERIKA TITO QUISPE



Huella