



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Servicio no presencial y satisfacción de padres de familia
usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria
Abancay, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cardenas Leguia, Verenez (ORCID: 0000-0002-9475-1635)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos queridos Berenice, Augusto y Fernando por ser mi motivación a seguir adelante.

A mi amado esposo Agustín, por su paciencia, apoyo incondicional y compartir mi anhelo al logro de este objetivo.

Agradecimiento

A Dios, por mi existencia y razón de estar en esta vida.

A mis padres, por su gran amor y apoyo en mi formación profesional y personal.

A los docentes de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, por compartir sus conocimientos y enseñanzas para el logro mis competencias.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	
	iv

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos descriptivos de los servicios no presenciales	21
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción de los padres de familia	22
Tabla 3 Edad de los padres de familia	23
Tabla 4 Genero de los padres de familia	24
Tabla 5 Nivel de estudios de los padres de familia	25
Tabla 6 Estado civil de los padres de familia	26
Tabla 7 Variable servicios no presenciales	27
Tabla 8 Dimensión 1: Fortalecimiento de capacidades	28
Tabla 9 Dimensión 1: Sensibilización	29
Tabla 10 Dimensión 3: Desempeño	30
Tabla 11 Variable satisfacción de los padres de familia	31
Tabla 12 Dimensión 1: Rendimiento percibido	32
Tabla 13 Dimensión 2: Expectativa	33
Tabla 14 Dimensión 3: Niveles de satisfacción	34
Tabla 15 Prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman entre las variables servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia.	36
Tabla 16 Correlación entre la dimensión fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción	38
Tabla 17 Correlación entre la dimensión sensibilización y expectativa	39
Tabla 18 Correlación entre la dimensión desempeño y rendimiento percibido	40

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.

Asimismo, dentro de la metodología se empleó el tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, descriptiva, la población objetiva fueron los padres de familia usuarios del programa nacional de educación alimentaria (146). Con la finalidad de analizar las variables servicio no presenciales y satisfacción de los padres.

El análisis estadístico permitió evidenciar la existencia de un $Rho = ,404^{**}$ esto significa que entre las variables servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia existe correlación de nivel positiva, moderada, tal como se obtuvo p valor = .000, este resultado es inferior a .001 demostrando ser muy significativo, por ello se aprueba la hipótesis de investigación. Por tanto, se alcanza la conclusión de que una gran cantidad de padres de familia encuestados lograron fortalecer positivamente sus capacidades respecto al manejo de herramientas virtuales, apoyándose entre ellos, demostrando empatía. Además, lograron percibir un buen desempeño respecto al servicio brindado, logrando en su mayoría, una sensación de satisfacción óptima.

Palabras clave: Servicios No presenciales, Satisfacción de los padres de familia, correlación positiva.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the non-face-to-face service and the satisfaction of the parents who are users of a national food education program, Abancay, 2021

Likewise, within the methodology, the type of applied research, non-experimental design, quantitative and descriptive approach was used, the objective population was the parents who were users of the national food education program (146). In order to analyze the variables non-face-to-face service and parental satisfaction.

The statistical analysis made it possible to show the existence of a $Rho = .404^{**}$, this means that between the non-face-to-face service variables and the satisfaction of the parents, there is a moderate, positive correlation, as obtained p value = .000, This result is less than .001, proving to be very significant, therefore the research hypothesis is approved. Therefore, the conclusion is reached that a large number of surveyed parents were able to positively strengthen their capacities regarding the use of virtual tools, supporting each other, demonstrating empathy. They also managed to perceive a good performance with respect to the service provided, achieving, for the most part, a feeling of optimal satisfaction.

Keywords: Non-face-to-face services, Parents' satisfaction, positive correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Los países en su mayoría han desarrollado programas de alimentación, nutrición quienes tienen objetivos comunes de nutrición y todo lo relacionado a este tema, con la finalidad de reducir la prevalencia de anemia y desnutrición, así como también garantizar la educación y seguridad alimentaria en la familia y comunidad, es importante mencionar, que a pesar de la situación difícil que está atravesando el mundo entero a causa de la pandemia por COVID 19 y la emergencia sanitaria anunciada por el gobierno, los programas de alimentación y educación tuvieron que continuar adecuándose al contexto en el que nos encontramos interviniendo con diferentes estrategias a fin de cumplir con los objetivos en bien de los grupos vulnerables.

Referente a los programas nacionales de educación alimentaria Bravo (2020) hace énfasis sobre la implementación de estrategias virtuales, que ha adquirido importancia en una la educación virtual en el 2021, el cual estamos seguros que marca un antes y después con respecto a la educación y al sistema de enseñanza actual en todo el mundo, por otro lado, también se expone la desigualdad social, cultural y económica que viven más de 180 países víctimas de la pandemia.

Diferentes sectores e instituciones se tuvieron que adecuar a las decisiones políticas con la finalidad de lograr la meta establecida uno de ellos el PNACP (2020), Programa Nacional A Comer Pescado, PNACP del Ministerio de la Producción, creado mediante el Decreto Supremo 007-2012-PRODUCE y con vigencia ampliada en el marco del D.S 0016-2017-PRODUCE, el cual viene interviniendo en las regiones donde existe vulnerabilidad y presencia de anemia y desnutrición en la etapa infantil, realizando actividades de promoción y sensibilización, con la finalidad de promover el consumo de los productos hidrobiológicos y de una alimentación saludable.

Las evidencias de las diferentes intervenciones para la disminución de la anemia infantil, manifiestan que es un serio problema de salud pública trayendo como consecuencia de manera negativa en el corto y largo plazo en la población vulnerable de los infantes menores de 05 años. A causa de ello la atención de la anemia, desnutrición y educación alimentaria es una prioridad de la política pública.

(Guabloche, 2021)

En el contexto regional, Apurímac, el Programa Nacional A Comer Pescado y los otros programas nacionales alimentarios, en el Marco Multisectorial de Lucha contra la Anemia, intervienen en diferente grupo objetivo de la región Apurímac. Uno de ellos es el grupo de padres y madres de familia de las instituciones de enseñanza Básica Regular focalizados para la intervención y mediante la implementación de una estrategia educativa, afectiva relacionada a la mejora de conocimientos y hábitos el cual busca que las familias realicen prácticas saludables en sus hogares e Instituciones educativas en el consumo de alimentos y preparaciones a base de alimentos que nos brindan beneficios a nuestra salud. (PNACP, 2020)

En el contexto Local, en el distrito de Abancay, el Programa Nacional A Comer pescado viene interviniendo en Instituciones educativas focalizadas con la estrategia PESCAEduca, durante la implementación durante el año 2021, se generó una serie de dificultades ocasionadas por el COVID – 19, la pandemia generó inestabilidad emocional en las comunidades educativas, problemas de conectividad que no permitió la realización de algunas actividades programadas con padres de familia, ya que ellos tuvieron dificultades con el empleo de la tecnología y plataformas virtuales, el cual genero ciertas dificultades en los encargados de los menores. (PNACP, 2020)

En este sentido se considera la relación entre las dos variables existentes en el presente estudio, servicio no presencial y también, satisfacción de los padres de familia, considerándola como una relación directa, por lo tanto, una vez obtenidos los resultados, se procedió a dar conclusiones, las cuales tienen un aporte practico para mejorar el servicio no presencial y de esta manera mejorar la satisfacción de los padres de familia.

Bajo dicho análisis, se formula el problema general: ¿Qué relación existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria en el distrito de Abancay, 2021? Y los problemas específicos vienen dadas por las siguientes preguntas. I) ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia? II) ¿Qué relación existe entre la sensibilización y expectativa de

los padres de familia? III) ¿Qué relación existe entre el desempeño y rendimiento de los padres de familia, usuarios de un programa nacional de educación alimentaria?

La investigación, presenta la justificación teórica, porque se emplearán postulados científicos, teorías, los cuales contribuirán a la obtención de conocimiento con respecto las variables establecidas, de igual forma como de las dimensiones y también los indicadores. La justificación práctica, se dará a través de los resultados alcanzados, porque existe la prioridad de que los tutores o padres del grupo familiar estén satisfechos en la reducción de los problemas alimentarios nutricionales de sus hijos, el cual permitirá que estén sensibilizados y se verán reflejados en sus cambios de hábitos alimentarios y de esta manera mejorar las condiciones óptimas de su salud. También se tiene una justificación metodológica, ya que se utilizó conocidos autores en materia de investigación, específicamente en metodología de la investigación, del mismo modo la utilidad metodológica se encuentra justificada por el enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental.

También se considera un objetivo general el cual es: Determinar la relación que existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria en el distrito de Abancay, 2021, y los objetivos específicos planteados son: I) Determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria. II) Determinar la relación que existe entre la sensibilización y expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria. III) Determinar la relación que existe entre el desempeño y expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria.

Por último, la hipótesis general de la investigación vendría a ser: Existe una relación positiva entre el servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia usuario usuarios de un programa nacional de educación alimentaria. Siendo las hipótesis específicas las siguientes: I) Existe una relación positiva entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de y satisfacción de los padres de familia. II) Existe una relación positiva entre la

sensibilización y expectativa de los padres de familia. III) Existe una relación positiva entre el desempeño y rendimiento de los padres de familia.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio incluye en el marco teórico un conglomerado de investigaciones afines al tema de estudio, se han recopilado diversos análisis en tres niveles diferenciados (internacional, nacional y regional). Considerando las variables expuestas dentro del proceso de desarrollo, todo ello para enriquecer el trabajo de investigación.

En primera instancia se tiene a Duran (2015) quien da alcances internacionales en su estudio hecho en Barcelona – España, cuyo objetivo era dar a conocer a la enseñanza virtual como una opción didáctica para el incremento de destrezas básicas de Alfa Turning en Latinoamérica, y de esta manera se dé la adquisición de buenas prácticas en la enseñanza, todo ello en el marco del desarrollo de enseñanza y aprendizaje. Se consideró como punto de partida el estudio comparativo (considerando en este apartado la enseñanza por modalidad virtual y presencial) y un estudio descriptivo (solo en el ámbito virtual), donde la población estuvo constituida por estudiantes de pre grado y maestría, el estudio obtuvo como resultado que la capacidades de los estudiantes deben ser analizados y reconocidos para poder potenciarlos y permitirles alcanzar sus objetivos, para el caso de estudiantes de maestría se observó una buena ponderación en el proceso de formación virtual.

En el segundo estudio revisado, Duarte (2017), desde Nicaragua, específicamente la ciudad de Managua, plantea como objetivo principal delimitar la opinión particular de los padres y madres de familia para entender la condición del servicio prestado para la internamiento u hospitalización de niños, o pediátrica. Este autor utiliza la metodología de tipo transversal, y reúne a una población de 90 personas, cuyos resultados expresan que los padres de familia o apoderados de los menores estuvieron completamente satisfechos con las condiciones del servicio y la atención.

En un tercer trabajo de investigación consideramos a Gamonales (2017), quien expuso como objetivo principal relacionar la planificación del tiempo dedicado a la familia y la satisfacción del núcleo familiar, cuya metodología utilizada estuvo constituida por el diseño cuantitativo, observacional correlacional y de corte

transversal, obteniendo como resultado que la existencia de diferencias entre los tipos de sentimiento de gozo familiar en relación a la duración en compañía familiar es indudable, por lo que se entiende que hay mayor satisfacción familiar y debido a esto entendemos que las dos evaluaciones fortalecieron la relación entre el grado y calidad de tiempo direccionado a la familia y en esta misma línea la satisfacción en la misma.

Prosiguiendo en un cuarto trabajo de investigación, Araya (2017), quien realizó su estudio en Barcelona, España, considera como objetivo principal plantear, desarrollar y ratificar una escala que nos dé acceso al punto de vista de alumnos que cursan la educación superior en modalidad virtual respecto a la calidad de la enseñanza brindada por sus universidades determinadas y también sobre el impacto en sus intenciones de comportamiento en función a su nivel de satisfacción, con dicha finalidad se buscó aplicar una encuesta de tipo estructurado, considerando una población de 688 estudiantes pertenecientes a la educación superior modalidad virtual, finalizando en lo siguiente: como conclusión la sensibilización en la educación es un tema de suma relevancia, debido a que muchos de sus alumnos, dejan de reconocer sentimientos de compañerismo y apoyo a causa del distanciamiento, constituyendo así las dimensiones profesores y enseñanza apoyado en el plan curricular y en el elemento de estudio.

El quinto antecedente de acuerdo con Chaves (2017), quien realizó su investigación en Colombia, expone como objetivo general la expansión de transformaciones dentro de la educación para de esta manera lograr una sociedad equitativa y con justicia, la metodología que aplicó fue de enfoque cuantitativo, dentro del marco del diseño de tipo transversal no experimental. Finalizando con los siguientes resultados: Las diferencias entre educación virtual y la educación presencial son innegables, tanto en los recursos para el buen entendimiento de los estudiantes como en la expansión del aprendizaje a través de medios diferenciados, modelos de aprendizaje particulares todo ello dirigido a un grupo social con inaccesibilidad a la modalidad de educación convencional.

A nivel nacional se consideró el estudio de Sánchez (2018), realizado en la ciudad de Trujillo, teniendo como objetivo general delimitar el perfeccionamiento de la condición de servicio brindado con respecto al lineamiento del sistema informático

no presencial adecuada a un instituto local, por otro lado para la metodología se aplicó el diseño no experimental característico por ser de corte transversal cuyo enfoque es el cuantitativo, donde la población que se utilizó estaba constituida de una muestra de 120 estudiantes, se empleó la encuesta de escala Likert para recopilar la información, dicha encuesta pasó por una evaluación previa para constatar su validez y confianza, concluyendo en que el 72% de los estudiantes encuestados concuerdan en que las condiciones del servicio brindado son aceptables, afianzando la afirmación de que la información virtual influye positivamente en la calidad del servicio brindado.

En esta misma línea se tiene la investigación de Gómez (2021), en la ciudad de Lima, quien tuvo por objetivo evaluar la situación actual de la educación no presencial en el marco nacional, enfatizando en las desigualdades que originó las diferencias sociales en medio de la pandemia COVID 19 en el 2021, la metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, y respecto al tipo de investigación, empleó el tipo aplicado, característico por el diseño no, cuya conclusión fue que en medio de la pandemia, se constató las grandes desigualdades, entre un grupo estudiantil privilegiado con acceso a la tecnología, recursos económicos y sociales estables, y otro grupo estudiantil perjudicado perteneciente a la creciente población vulnerable del país.

En este sentido se consideró a Acuña (2019), quien desde la ciudad de Piura nos da alcances afines a nuestro estudio, planteando como propósito principal precisar la satisfacción de padres y madres de familia respecto a su criterio personal en un centro educativo de la zona, el estudio fue de enfoque cuantitativo y todos los datos recopilados fueron de corte numérico para consolidar el análisis estadístico correspondiente, los resultados arribados fueron que las dimensiones establecidas, desempeño, satisfacción fueron las más altas, debido a que los padres de familia tienen mayor desempeño en sus labores asignadas, logrando que existe una satisfacción total por todos los padres de familia.

Por otro lado, Rodríguez (2017), cuya investigación se hizo en la ciudad de Iquitos, tuvo por objetivo general delimitar la conformidad de apoderados o cabezas de familia del centro educativo local, cuya metodología aplicada fue la descriptiva, de diseño no experimental teniendo una población de 650 padres o apoderados,

alcanzando los siguientes resultados: los padres y madres de familia del centro educativo están satisfechos respecto a la enseñanza y todo lo que concierne dicho servicio en un 64.32%.

Finalmente consideramos el estudio de Tenorio (2015), quien desde la ciudad de Huancayo, nos da luces con respecto a nuestra investigación, este autor tuvo por objetivo agrupar las particularidades relacionadas a eficacia en la atención ligado al servicio alimentario brindado por un programa nacional, el enfoque de su metodología fue el cualitativo, conto con una población de 83 personas de grupos familiares diferentes, así mismo empleo la técnica de entrevista para la recopilación de datos, específicamente la entrevista semiestructurada, concluyendo en que los apoderados o padres de familia eligen la dotación de alimentos según el grupo etario, a causa de que observaron la deficiencia del personal encargado de la cocina quienes al momento de racionar no cumplen con la programación de dotación alimentaria.

El soporte teórico presentado esta en función a las siguientes variables: servicios no presenciales y satisfacción de padres de familia, para entender de mejor manera nuestras variables se recurrió a las teorías y conceptos de diversos autores y desde distintos enfoques, este compendio de información nos ayudase en el entendimiento de términos principales para de esta manera desarrollar de forma clara la investigación.

La primera teoría que se considero fue la de Carabaño (2015), quien expone que el servicio virtual vendría a la interacción de activos y saberes en la enseñanza, sin un contacto físico directo no es correcta sin la interacción, el beneficiario no podrá acceder a un determinado servicio que en este caso es la educación no poder sin aproximarse a alguna institución.

Por su parte Marúm (2011), habla sobre la calidad ligada al servicio educativo virtual, recalando que dicha educación no debería tener dificultades para ser igual a la educación convencional, en este entender se da mayor importancia a las estrategias, planes y al proceso de enseñanza lo cual definirá la calidad educativa del servicio (virtual o presencial) dentro de un centro educativo. El importante papel del aprendizaje de servicio no presencial en la promoción del crecimiento positivo y

el bienestar en general. (Department of Applied Social Sciences, Hong Kong Polytechnic University, 2021)

Encontramos que es necesario que tanto los profesores como los alumnos sean flexibles para hacer frente a los métodos de enseñanza presencial y no presencial. Teniendo en cuenta que la conveniencia no está necesariamente relacionada con la satisfacción del aprendizaje, para ello se debe crear un entorno de aprendizaje inmersivo independientemente del método de enseñanza. (Faculty of Nursing, Hanyang Seoul University, 2021)

Ruiz et al. (2020), expone la importancia de la aplicación de recursos pedagógicos innovadores, puesto que, ya sea en la virtualidad o presencialmente, los estudiantes deben de estar familiarizados con los recursos pedagógicos de su tiempo empleados en su enseñanza, cualquier innovación es bienvenida y no se debe de estar al margen de estas. Por su parte el aspecto procesal del servicio debe ser tratado por el gobierno, este a su vez debe enfocar sus capacidades para los servicios no presenciales que continuarán expandiéndose en el futuro. (Department of Local Government Administration, Gangneung-Wonju National University, Korea, 2021)

En particular, no hay muchos estudios de casos en el campo del diseño, especialmente en lo que respecta al desarrollo de sitios web móviles (Lee, 2021). El aprendizaje y el servicio suelen brindarse de distintas formas, según cada institución, contemplando también distintos resultados. Como ejemplo de ello se puede considerar la educación virtual como poco influyente en la formación cívica, sin embargo, el estudiante adquiere pensamiento crítico, más allá de la virtualidad, abriéndose paso a crear impacto en diversos aspectos de su realidad. (Escofet, 2020)

García (2018), menciona que el aprendizaje virtual, va quitando espacio a la educación tradicional, puesto que hace uso de tecnologías innovadoras con soporte digital. Tal como se puede evidenciar las grandes diferencias entre la enseñanza presencial y la no presencial, donde, se puede ver el desarrollo de capacidades de todos los actores de enseñanza. (Chungnam National University, 2021).

En la actualidad se puede evidenciar el impacto positivo de la educación virtual, es por ello que muchas instituciones, educadores y estudiantes eligen este servicio, así mismo, se está demostrando que tanto la eficiencia como la eficacia presentada por esta modalidad va obteniendo resultados alentadores, igualando el servicio presencial tradicional. Por su lado Begoña (Begoña, 2004) nos da un alcance de los elementos fundamentales de la enseñanza virtual, estos vendrían a ser: el estudiante, el docente y el contenido a tratar. Se puede ver que la educación no presencial tiene el efecto de mejorar el pensamiento computacional y la alfabetización virtual más allá de reconocer la importancia de la informática. (Park, 2021)

Se consideraron las siguientes dimensiones en función a la variable servicio no presencial: fortalecimiento o enriquecimiento de capacidades, sensibilización o concientización y desempeño, siendo estas desarrolladas de la siguiente manera: para entender la definición de fortalecimiento o enriquecimiento de competencias, recurriremos a la UNESCO (2021), donde se considera como la capacitación, amparo técnico, y planificación mediante sistemas que responden a las demandas objetivas de los países involucrados, con la finalidad de prestar atención a las demandas más importantes, entre ellas el análisis legislativo; el afianzamiento de sistemas para un gobierno cultural idóneo; y el fortalecimiento del capital humano para así poner en funcionamiento ámbitos industriales modernos y dinamizar la sociedad cada vez más cambiante.

El trabajo asincrónico brinda a los maestros flexibilidad para preparar materiales de aprendizaje y permite a los estudiantes hacer malabarismos con las demandas del hogar y el estudio. (Sir John, 2020)

Considerando la dimensión de sensibilización recurriremos a la definición de la ONU (2021), que nos indica que la sensibilización es manifestada mediante prácticas dirigidas a la creación de conciencia aplicadas a una realidad definida. A causa de ello se ponen en práctica algunas estrategias tales como exposiciones, conversatorios, talleres, dinámicas lúdicas, charlas, seminarios, mercadillos concretos o espectáculos en la vía pública.

Prosiguiendo con las dimensiones se aborda el tema del desempeño según Razeto (2016), quien nos dice que es el grado de compromiso de apoderados o cabezas de familia con respecto a la enseñanza prestada a sus hijos, estos toman un rol importante, dicho rol se encuentra relacionado positivamente con el aprovechamiento escolar de sus hijos, en consecuencia, el nivel de involucramiento y empoderamiento de los padres ejerce vital importancia en el aprendizaje escolar.

De esta misma forma se expondrá la variable satisfacción de padres de familia, para lo cual nos apoyaremos en la teoría de Rodríguez (2017), quien considera que el rango de aceptabilidad del apoderado o padre de familia se da en función a su participación y uso de algún servicio educativo virtual o convencional. Esto vendría a ser un indicador puesto que a mayor aceptabilidad mayor oportunidad de que el taller educativo sea recomendado por los mismos padres de familia.

Es importante destacar que la Escala de Satisfacción con la Vida de Riverside retuvo la alta consistencia interna, la estabilidad prueba-reprueba y la unidimensionalidad de la Escala de Satisfacción con la Vida (Schwitzgebel, 2018). La satisfacción con la vida se relaciona positivamente con un mayor ingreso familiar, una mayor autoestima y un mayor apoyo social para los padres. (Minghui , 2015)

Los atributos de satisfacción en el contexto sanitario identificados fueron la actitud del proveedor, la competencia técnica, la accesibilidad y la eficacia, estas se asemejan a las dimensiones del presente estudio (Bronya, 2019). La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas. El estado de ánimo surge como producto de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos. (Velásquez, 2021)

Las dimensiones contempladas dentro de esta última variable son: rendimiento o desempeño, perspectiva o expectativa y los niveles de satisfacción o aceptabilidad positiva. Para desarrollar cada una de ellas primero tomaremos la teoría de Lozano (2003), quien menciona la importancia del grado instructivo de apoderados o padres de familia, así como agentes personales, familiares y en el entorno académico para un desempeño académico pleno en la formación de los estudiantes.

Se ha tomado como referente a Bernal et al., (2011) consideran que la satisfacción equivale al proceso en el cual las personas miden el valor de su existencia en función a sus propios criterios particulares. En la misma línea tenemos a Rodríguez et al., (2018) que nos indica que la satisfacción dentro de la familia es sumamente importante, puesto que una familia satisfecha logra incorporarse de manera eficiente a la estructura social y es ejemplo a seguir de las futuras generaciones y ámbito en el que se mueve.

Respecto a la dimensión de expectativa Galindo (2012). Manifiesta que la expectativa está en función a la facultad de ejecución de un determinado objetivo. La realidad en el marco educativo resalta la interacción entre profesores y alumnos, de tal forma que se logre el nivel educativo esperado. Diversas investigaciones han evaluado a detalle el grado de relación de la participación activa de las cabezas del grupo familiar, las perspectivas que ellos tienen en cuanto a la educación de sus hijos, y el desempeño de estos últimos, llegando a una conclusión positiva.

Por último, se tiene los niveles de satisfacción, Galindo (2012), nos habla sobre la satisfacción y la elección de programas educativos adecuados. Donde los padres de familia o apoderados al sentirse satisfechos con un determinado servicio, optan por elegirlo y recomendarlo, es así que la satisfacción es un indicador clave para identificar la llegada de plataformas virtuales a campos educativos idóneos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio contemplo el tipo de investigación aplicada, es decir, buscó utilizar saberes que ya fueron adquiridos, y al mismo tiempo adquirir nuevos conocimientos en una investigación de forma práctica. Para Cordero (2009), este método dio como resultado la adquisición de nuevos conocimientos de modo que sea rigurosa, organizada y sistemática que dio a conocer la realidad. Hernández, et al. (2018), nos dice que el enfoque cuantitativo equivale al proceso de recolección de información, para comprobar las hipótesis formuladas, ya que se logró conseguir resultados estadísticos que sirvieron para establecer patrones de conducta o comportamientos en determinadas situaciones.

Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental: nivel descriptivo/transversal, debido al propósito que presentó el estudio, fue la descripción de las variables, tal y como se han observaron y percibieron, no se alteraron alguna de los resultados. Dzul (2015), menciona que la investigación de tipos no experimental, se caracteriza por la no manipulación deliberada de las variables presentadas. Está basado en observación del fenómeno o situación tal y como suceden, para luego realizar su análisis pertinente. Para Martínez (2018), un estudio descriptivo tiene como objetivo, realizar la descripción de particularidades esenciales de grupos heterogéneos, emplea criterios sistemáticos, que logran captar el comportamiento de las personas. Y es transversal, puesto que el recojo de información se da en un solo momento (Hernández, et al. 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del presente estudio son las siguientes:

Variable 1: Servicios no presenciales.

Variable 2: Satisfacción de padres de familia

3.2.1 Variable 1: Servicios no presenciales

Definición conceptual:

Según Gómez (2021), se comprueba que la enseñanza por las diferentes plataformas virtuales viene incrementando las diferencias educativas y digitales, el cual pone en peligro la equidad de oportunidades educativas.

La educación en nuestra nación peruana en este contexto de pandemia, es un derecho que no visualizamos, por lo cual se convierte en un privilegio para aquellos que cuentan con las condiciones económicas a favor de estos grupos en comparación con aquellos grupos susceptibles; aumentando las brechas de desigualdad social; motivo por el cual se necesita un cambio que promueva la igualdad en la educación.

Definición operacional

Se realizó un cuestionario a fin de que las dimensiones establecidas fueron medidas: Fortalecimiento, Sensibilización y Desempeño.

Indicadores de la variable 1

- Fortalecimiento de capacidades
- Sensibilización - Desempeño

Escala de medición para la variable 1:

El cuestionario que se aplicó fue para medir la variable 1, estuvo basada en la escala de Likert, que son: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

3.2.2 Variable 2: Satisfacción de los padres de familia

Definición conceptual

Según Flores et al. (2017) las familias peruanas en esta situación difícil de emergencia sanitaria, se convierte en una prioridad la educación y todo lo que conlleva a un buen aprendizaje.

Definición operacional

Es la percepción que se tiene del servicio brindado por la entidad, para ello se analizó sus cinco componentes esenciales, calidad del servicio educativo virtual de la institución, expectativa de los padres de familia, luego se presentó la seguridad, de ahí se tiene a los elementos tangibles y el último elemento que es la fiabilidad.

Indicadores de la variable 2

- Rendimiento Percibido
- Expectativa
- Niveles de Satisfacción

Escala de medición para la variable 2:

En el caso de la variable 2 también se aplicó el cuestionario basado en la escala de Likert, que son: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

En este sentido Otzen (2017), menciona que la población se refiere a todos los objetos, individuos, fenómenos o elementos que serán estudiados. Es por ello, que, en el presente estudio, se contempló como población a los padres de familia usuarios del programa nacional de educación alimentaria focalizada en el distrito de Abancay, sumando en total 233 padres de familia siendo estos la unidad de estudio.

Criterios de inclusión: Se consideró a los padres y madres de familia que pertenecieron a las instituciones educativas focalizados por programas nacionales en educación alimentaria, así mismo por aquellos padres de familia que cuenten con niños menores de cinco años.

Criterios de exclusión: No se consideró como participante a los padres y madres de familia cuya participación fue inactiva o nula en las sesiones educativas en temas de alimentación y nutrición saludable

Muestra

López (2004), se consideró como muestra una parte importante de la población en que se realizó el trabajo de investigación. Existen fases para alcanzar la cantidad adecuada de todos los elementos de esta parte de la población como fórmulas, lógicas, etc.

$$n = \frac{Z^2 P(1-P) \square N}{E^2(N-1) + Z^2 P(1-P)}$$

N = 233 padres de familia

P = 0.50 (50%) de calificación de acierto de la población.

1-P = 0.50 (50%) de calificación desacierto de la población.

E = 5% error muestral.

Z = 1.96 nivel de confianza (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal estandarizado).

$$\frac{(1.96)^2 \times (0.50)(1 - 0.50) \times (233)}{(0.05)^2(232 - 1) + (1.96)^2(0.50)(1 - 0.50)}$$

$$N = 146$$

Por lo tanto, se aplicó la fórmula obteniéndose una muestra de 146 padres de familia.

Muestreo.

Seone (2007), considera que el muestro es la técnica que nos permitió conocer el comportamiento de una población a partir de la muestra obtenida, con el propósito de acceder a datos precisos de la población.

Unidad de análisis: Se tomó en cuenta a los padres y madres de familia con niños y niñas matriculados en las instituciones educativas focalizados para el programa alimentaria de educación alimentaria, los cuales fueron considerados para la evaluación y aplicación del instrumento de evaluación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: La encuesta permitió conocer parámetros que se investigaron, el cual siguió una estructura, con interrogantes que permitieron obtener información relevante, para el estudio. Se aplicó la encuesta para cada una de las variables obtenidas.

Rodriguez (2006), la técnica de la encuesta, que consta de una guía de preguntas se empleó con el propósito de obtener información respecto a las variables de la investigación. Para ello se identificaron indicadores que fueron cuantificables, luego se agregó la escala de Likert que permitió identificar el servicio no presencial y satisfacción de padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria Abancay.

Instrumento

Cuestionario: El cuestionario analizó las particularidades de los componentes de una población (Jansen, 2013). Se inició con la elaboración de instrumentos para cada variable. El primer cuestionario de la variable servicio no presencial, estuvo dividida por tres dimensiones: fortalecimiento de capacidades, sensibilización, desempeño donde tiene 18 Ítems. Para la segunda variable, satisfacción de padres de familia, las tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativa, niveles de Satisfacción, tiene 10 Ítems. Por tanto, se formuló un total 28 Ítems, que respondieron y brindaron información, según los objetivos establecidos. Detallados de la siguiente manera:

Validez del instrumento de la variable 1

Montero (2013), el instrumento se aplicó a la totalidad de la población, paso por juicio de expertos, quienes calificaran el instrumento para su aplicación y recolección de la información obtenida, de caso contrario no existió razón para realizar el trabajo de campo. En este entender la validación del instrumento de la variable 1 estuvo en función al juicio de expertos respecto al tema, quienes validaron el contenido de la encuesta y la validez de cada ítem planteado para entender la variable 1 Servicios no presenciales, en una realidad objetiva con la valides requerida.

Confiabilidad de la variable 1

Hernández et al. (2016), hizo referencia a que por medio del instrumento se permitió conocer el nivel que se encuentre el instrumento, y los resultados obtenidos tuvieron un gran porcentaje de confiabilidad. De tal manera que la confiabilidad, demostró cuan seguras eran las preguntas. Estos se encuentran bajo los parámetros establecidos, que van desde 0 a 1, el cual 0 significa que existe un grado nulo de confiabilidad y el 1 significa que existe una excelente confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento para la variable 1 Servicios no presenciales, estuvo en función a la unidad de análisis, las dimensiones presentadas y los ítems producto de los indicadores, se presentaron 4 indicadores, 18 interrogantes relacionadas directamente con los indicadores, todo sujeto a la variable 1 Servicios no presenciales.

Validez del instrumento de la variable 2

La validez de la variable 2 Satisfacción de los padres de familia, será puesta en manos de expertos, quienes analizarán la idoneidad y efectividad del instrumento expuesto para su posterior aplicación en campo. Las preguntas formuladas, brindarán el conocimiento deseado para la investigación, esto será medido por medio de los instrumentos de validación que usaran los expertos. (Mawency, 2016). Para la validación se considerará la calidad del contenido, la autenticidad y la eficacia de cada ítem planteado para la comprensión objetiva de la variable 2 Satisfacción de los padres de familia.

Confiabilidad de la variable 2

Para medir la confiabilidad respecto a la variable 2 Satisfacción de los padres de familia, Ramírez, et al. (2012) plantean que la confiabilidad del instrumento se encuentra sujeto a valores de medición, desde 0 a 1, en el que el valor 0 se traduce en la ausencia de confiabilidad, y el 1 expresa un nivel alto de confiabilidad.

Entonces la confiabilidad para el instrumento 2 está sometido a la unidad de análisis presentada, al igual que a los criterios de inclusión y exclusión, donde el instrumento aplicado alrededor de 146 personas quienes son padres de familia usuarios del Programa Nacional de Educación Alimentaria, las preguntas formuladas para la variable 2 hacen un total de 10, contando con 3 dimensiones. Se realizó la recopilación de datos, se procedió al vaciado de datos de forma clara y verídica sin

alterar los resultados obtenidos, de esta manera se logró una mayor comprensión de la variable 2 Satisfacción de los padres de familia, en una realidad objetiva.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se estuvo referido al paso a paso para la recopilación de datos en una realidad determinada y en este caso enfocada en el nuestro estudio, de esta manera se logró su debida tabulación, análisis e interpretación. En este entender se utilizaron las encuestas, las cuales se tomó las dimensiones presentadas en cada ítem. Los individuos fueron seleccionados de acuerdo a la unidad de análisis y su participación fue voluntaria, al inicio de cada encuesta se dieron indicaciones y aclaraciones oportunas para la obtención de datos verídicos.

Posteriormente se ordenaron los datos recopilados en un cuadro Excel en función a cada variable y dimensiones identificadas. Así mismo toda la información recabada y organizada fue trasladada al programa estadístico SPSS para su respectiva interpretación y análisis

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de información empleado fue el método estadístico el SPSS 24 este programa permitió el procesamiento de la información recabada en las encuestas, que dieron cuadros estadísticos los cuales, mediante cuadros y gráficos, mostraron de forma clara los datos obtenidos para finalmente proceder a su interpretación.

De acuerdo con el diseño de investigación presentado, el estudio estuvo en función al análisis descriptivo para la descripción de las variables, este análisis nos permitió detallar las características de la información, valores considerados, así como identificar las frecuencias para cada una de las variables. (Gomes & Ribeiro, 2009)

Por otra parte, el análisis de datos fue inferencial, esta característica nos permitió contrastar los resultados con las hipótesis planteadas, en este sentido tenemos a (Hernández, Fernández y Baptista, 2016), quienes mencionan que la investigación inferencial realiza la verificación y las valoraciones sobre una población estudiada.

3.7. Aspectos éticos

El estudio presentado se rigió bajo los parámetros del código de ética y lineamientos de estudio de la Universidad Cesar Vallejo, es decir, la información recolectada responde a la verdad, sin ninguna clase de alteración, así mismo, la información de cada participante fue manejada con la debida confidencialidad con fines únicamente académicos.

En este sentido la investigación presentada siguió los lineamientos de contenido y forma, con la guía constante de las normas APA para la respectiva presentación de citas y redacción de autoría propia, de esta manera se evitó el nivel de plagio no permitido.

IV. RESULTADOS

4.1. Datos descriptivos

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de los servicios no presenciales

Medida	Valor
Media	3,8356
Mediana	4,0000
Moda	4,00
Rango	1,00
Mínimo	3,00
Máximo	4,00
Desviación	,37190
Varianza	,138
Asimetría	,201
Curtosis	,399

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 1, se observó que el valor del promedio de la variable servicios no presenciales fue de 3.8356, confrontado con los baremos globales de la misma, reveló un nivel medio alto de servicios no presenciales en la institución donde se realizó el estudio, ello se confirmó con el valor de la mediana de 4. En cuanto al dato que más se repitió (moda), fue de 4 el cual se ubica en nivel alto; por lo tanto, el nivel representativo, fu de servicios no presenciales medio alto.

En cuanto a la desviación estándar del conjunto de datos, se registró un valor de ,37190 < 30% de la media, lo que indica que hubo una excelente concentración de datos en torno a la media, por tanto, los resultados son confiables. El valor de la asimetría fue positivo (.201), es decir la distribución de datos es sesgada a la derecha, lo que indica que los valores tienden a agruparse a la izquierda de la curva, finalmente la curtosis presentó un valor positivo (.399), por lo que la distribución fue leptocúrtica, elevada o puntiaguda (Huacac, 2020).

La variable servicios no presenciales de nivel medio alto, sobre todo en la emergencia sanitaria por Covid 19 que se está atravesando, las respuestas y estrategias en torno a los servicios no presenciales son diversas y están siendo aplicadas para no perder la conexión administrativa dentro de todo el sistema social, estos cambios proponen retos a los padres de familia quienes desarrollan capacidades para poder adaptarse a esta nueva forma de servicio no presencial.

Tabla 2**Estadísticos descriptivos de la variable Satisfacción de los padres de familia**

	Medida	Valor
Media		4,1712
Mediana		4,0000
Moda		4,00
Rango		2,00
Mínimo		3,00
Máximo		5,00
Desviación		,51675
Varianza		,267
Asimetría		,222
Curtosis		,270

Nota: Datos extraídos de base de datos

Como se advierte en la tabla 2, el valor de la media aritmética obtenido en la variable Satisfacción de los padres de familia, fue de 4.1712, al compararla con los baremos globales, revela un nivel de logro por parte de los padres de familia; lo que es ratificado por la mediana y la moda (medidas de tendencia central), por tanto, el nivel representativo de esta variable, es de logro. Estos resultados son confiables ya que la desviación estándar del conjunto de datos es de .51675, que es una cantidad muy por debajo del 30% de la media, revelando una óptima concentración de datos en torno a la media. El valor de la asimetría fue positivo (.222), es decir la distribución de datos presenta sesgo hacia la derecha, ello indica que los valores tienden a agruparse a la izquierda de la curva, por encima de la media, asimismo la curtosis arrojó un valor positivo (.270), por lo que la distribución fue leptocúrtica, elevada o puntiaguda (Huacac, 2020).

El nivel de logro por parte de los padres de familia significa que el padre de familia evidencia el nivel esperado respecto a su satisfacción, demostrando adaptabilidad a una nueva forma de servicio, además dentro de este proceso el padre de familia experimenta una sensación positiva respecto al manejo de elementos innovadores propios del servicio no presencial. Por otra parte, existe un grupo minoritario de padres de familia que se encuentran en los niveles en proceso e inicio, en este caso se requiere un mayor acompañamiento para que desarrollen estas capacidades y logren la satisfacción.

4.2. Datos sociodemográficos

Tabla 3

Edad de los padres de familia

Edad	Frecuencia	%
De 20 a 30 años	75	51,4%
De 31 a 40 años	66	45,2%
De 41 a 50 años	5	3,4%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 3 se precisa que el rango de edad de los padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria Abancay, 2021 del presente estudio es de 20 a 50 años, donde la mayor cantidad de padres de familia (51,4%) tiene entre 20 a 30 años, una menor cantidad (3.4%) tienen entre 41 a 50 años y el 45.2% tiene entre 31 a 40 años, en este entender la mayoría de los padres encuestados son jóvenes, y no tienden a tener dificultades con los servicios no presenciales, logran adaptarse y desarrollar capacidades, de forma que se sienten satisfechos con esta forma de servicio.

Tabla 4

Genero de los padres de familia

Genero	Frecuencia	%
Masculino	29	19,9%
Femenino	117	80,1%
Total	29	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 4, se precisa que el 80,1% de la población en estudio es de género femenino y el 19,9% de género masculino. Esto quiere decir que la población activa de los padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria Abancay, 2021 en su mayoría son del género femenino. Esto se debe a que el género femenino se involucra más en la educación alimentaria de su entorno.

Tabla 5*Nivel de estudios de los padres de familia*

Nivel de estudios	Frecuencia	%
Nivel primario	2	1,4%
Nivel secundario	71	48,6%
Nivel superior	73	50,0%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 5, se puede observar que, del total de la población encuestada, 73 tienen nivel superior, 71 tienen nivel secundario, y 2 nivel primario, representando un 50,0%, 48,6% y 1,4% respectivamente. En este entender la mitad de los padres de familia encuestados usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria Abancay, 2021, han cursado educación superior, seguidos numerosamente por aquellos que tienen nivel secundario, ambos datos contrapuestos por quienes han alcanzado el nivel primario.

Tabla 6*Estado civil de los padres de familia*

Edad	Frecuencia	%
Soltero (a)	105	71,9%
Casado (a)	38	26,0%
Viudo (a)	1	,7%
Divorciado (a)	2	1,4%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 6, se puede observar que, del total de la población encuestada, 105 son solteros(as) representando por el 71,9%, mientras 38 de los encuestados son casados(as), representando el 26,0%, solo 1 encuestado es viudo(a) representando el 0.7%, finalmente dos encuestados, es decir el 1,4% son divorciados(as). De los resultados podemos decir que la mayoría de los padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria Abancay, 2021, son solteros, seguidos por menos del 30% de encuestados que afirma ser casado, ambos datos son contrapuestos por el grupo de divorciado y viudos, que representan una pequeña porción del total.

4.3. Distribución de frecuencia por variable y dimensión

4.3.1. Variable 1: Servicios no presenciales

Tabla 7

Variable servicios no presenciales

Niveles	Frecuencia	%
A veces	24	16,4%
Casi siempre	122	83,6%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 7 se evidencia que, del total de padres de familia 122 encuestados, es decir el 83.6% casi siempre emplea los servicios no presenciales de un programa de alimentación en Abancay, mientras que 24 padres de familia a veces hacen uso de los servicios no presenciales de un programa de alimentación en Abancay, equivalente al 16,4%, en consecuencia, se encontró en un nivel positivo de acceso a los servicios no presenciales, sea casi siempre o a veces, los padres de familia usuarios de un programa alimentario en Abancay están en contacto con lo que implica el servicio no presencial.

Tabla 8*Dimensión 1: Fortalecimiento de capacidades*

Niveles	Frecuencia	%
A veces	30	20,5%
Casi siempre	91	62,3%
Siempre	25	17,1%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 8 respecto al fortalecimiento de capacidades se muestra que , del total de padres de familia 91 encuestados, es decir el 62,3% casi siempre ha logrado fortalecer sus capacidades, 30 padres de familia, equivalente al 20,5% a veces ha fortalecido sus capacidades, mientras que 25 padres de familia es decir, el 17,1% siempre ha fortalecido sus capacidades en consecuencia, se encontró en un nivel positivo fortalecimiento de capacidades, los padres de familia usuarios de un programa alimentario en Abancay ha logrado fortalecer positivamente sus capacidades respecto al contacto con las estrategias empleadas en función a dar viabilidad a los servicios no presenciales, las cuales incluyen uso de tecnologías y plataforma virtuales.

Tabla 9

Dimensión 1: Sensibilización

Niveles	Frecuencia	%
A veces	17	11,6%
Casi siempre	114	78,1%
Siempre	15	10,3%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 9 respecto la dimensión de sensibilización se puede observar que , del total de padres de familia 146 encuestados, es decir el 78,1% casi siempre ha desarrollado sensibilización frente a los demás o ha recibido ayuda gracias a la empatía de otros padres de familia, 17 padres de familia, equivalente al 11,6% a veces ha desarrollado sensibilización frente a los demás o ha recibido ayuda gracias a la empatía de otros padres de familia, mientras que 15 padres de familia es decir, el 10,3% siempre ha desarrollado sensibilización frente a los demás o ha recibido ayuda gracias a la empatía de otros padres de familia en consecuencia, se encontró en un nivel positivo la sensibilización de los padres de familia del Programa Nacional de Educación Alimentaria.

Tabla 10

Dimensión 3: Desempeño

Niveles	Frecuencia	%
A veces	96	65,8%
Casi siempre	50	34,2%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 10 respecto la dimensión de desempeño se puede observar que, del total de padres de familia 96 encuestados, es decir el 65,8% a veces ha percibido un desempeño positivo respecto a los servicios no presenciales, y 50 padres de familia, equivalente al 34,2% casi siempre ha percibido un desempeño positivo respecto a los servicios no presenciales, es decir que los padres de familia del Programa Nacional de Educación Alimentaria perciben un desempeño bueno respecto al servicio no presencial que este ofrece.

4.3.2. Variable 2: Satisfacción de los padres de familia

Tabla 11

Variable satisfacción de los padres de familia

Niveles	Frecuencia	%
A veces	24	16,4%
Casi siempre	122	83,6%
Total	146	100,05

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 11 respecto a la Variable satisfacción de los padres de familia se puede observar que, del total de padres de familia 122 encuestados, es decir el 83,6% casi siempre está satisfecho con el servicio no presencial brindado, mientras 24 padres de familia, equivalente al 16,4% a veces está satisfecho con el servicio no presencial brindado, es decir que los padres de familia del Programa Nacional de Educación Alimentaria en su mayoría se encuentran positivamente satisfechos respecto al servicio no presencial de dicho programa.

Tabla 12*Dimensión 1: Rendimiento percibido*

Niveles	Frecuencia	%
A veces	16	11,0%
Casi siempre	116	79,5%
Siempre	14	9,6%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 12 respecto a la dimensión Rendimiento percibido por los padres de familia se puede observar que, del total de padres de familia 116 encuestados, es decir el 79,5% casi siempre percibe un buen rendimiento respecto al servicio no presencial del programa alimentario brindado, mientras 16 padres de familia, equivalente al 11,0% a veces percibe un buen rendimiento respecto al servicio no presencial del programa alimentario brindado, finalmente 14 encuestados, es decir 9,6% siempre percibe un buen rendimiento respecto al servicio no presencial del programa alimentario brindado. En este sentido se tiene un resultado positivo respecto a la percepción de los padres de familia en relación al servicio no presencial brindado.

Tabla 13*Dimensión 2: Expectativa*

Niveles	Frecuencia	%
A veces	26	17,8%
Casi siempre	111	76,0%
Siempre	9	6,2%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 13 respecto a la dimensión expectativa de los padres de familia se puede observar que, del total de padres de familia 146 encuestados, es decir el 76,0% casi siempre ha logrado cumplir las expectativas de los padres de familia de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, mientras 26 padres de familia, equivalente al 17,8% a veces ha logrado cumplir las expectativas de los padres de familia de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, finalmente 9 encuestados, es decir 6,2% siempre ha logrado cumplir las expectativas de los padres de familia de un Programa Nacional de Educación Alimentaria. En este sentido se tiene un resultado positivo respecto al cumplimiento de expectativas esperadas por los padres de familia respecto al servicio no presencial brindado por un Programa Nacional de Educación Alimentaria.

Tabla 14*Dimensión 3: Niveles de satisfacción*

Niveles	Frecuencia	%
A veces	9	6,2%
Casi siempre	88	60,3%
Siempre	49	33,6%
Total	146	100,0%

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 14 respecto a la dimensión Niveles de satisfacción de los padres de familia se puede observar que, del total de padres de familia 88 encuestados, es decir el 60,3% casi siempre ha logrado niveles altos de satisfacción respecto a los servicios no presenciales de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, mientras 49 padres de familia, equivalente al 33,6% siempre ha logrado niveles altos de satisfacción respecto a los servicios no presenciales de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, finalmente 9 encuestados, es decir 6,2% a veces ha logrado niveles altos de satisfacción respecto a los servicios no presenciales de un Programa Nacional de Educación Alimentaria. En este sentido se puede afirmar que el resultado es positivo respecto a los niveles de satisfacción de los padres de familia de un Programa Nacional de Educación Alimentaria.

4.4. Prueba no paramétrica

Teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra es mayor a 30, se utilizó la prueba para análisis de normalidad de Kolmogorow – Smirnov (Huacac, 2020).

Tabla 15

Prueba de distribución normal Kolmogorov – Smirnov a las variables servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia

		Servicio No presencial	Satisfacción de los padres de familia
N		146	146
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,8356	4,1712
	Desv. Desviación	,37190	,51675
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,506	,397
	Positivo	,329	,397
	Negativo	-,506	-,309
Estadístico de prueba		,506	,397
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Datos extraídos de base de datos

4.5. Análisis de correlación

El análisis inferencial se realizó considerando los criterios de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Para el análisis de correlación según Hernández y Mendoza (2018), los criterios de interpretación de las pruebas de hipótesis, indican que:

- Si p valor $< .050$ se aprueba la hipótesis de investigación, de que existe correlación significativa entre las variables y se rechaza la hipótesis nula.
- Si p valor $\geq .050$ se aprueba la hipótesis nula, de que no existe correlación significativa entre las variables y se rechaza la hipótesis de investigación.

4.5.1. Prueba de Hipótesis General

H0: No existe una relación positiva entre el servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de Educación Alimentaria Abancay.

Hi: Existe una relación positiva entre el servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de Educación Alimentaria Abancay.

Tabla 15

Prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman entre las variables servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia.

			Servicio No presencial	Satisfacción de los padres de familia
Rho de Spearman	Servicio No presencial	Coefficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	146	146
	Satisfacción de los padres de familia	Coefficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	146	146

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

Nota: Datos extraídos de base de datos

Para determinar los criterios de interpretación del servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia, se tuvo en cuenta los datos consignados en la figura 1.

Figura 1

Criterios de interpretación de intensidad y dirección de la correlación

Valor r	Interpretación
-1.000	Correlación negativa perfecta
-0.900 a -0.999	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.700 a -0.899	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.400 a -0.699	Correlación negativa moderada (media)
-0.200 a -0.399	Correlación negativa baja (débil)
-0.001 a -0.199	Correlación negativa muy baja (muy débil)
0.000	Correlación nula (no existe correlación)
0.001 a 0.199	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.200 a 0.399	Correlación positiva baja (débil)
0.400 a 0.699	Correlación positiva moderada (media)
0.700 a 0.899	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.900 a 0.999	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1.000	Correlación positiva perfecta

Nota: Obtenido de Huacac (2020)

Según la tabla 15, entre la variable servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia. Se ha obtenido p valor = .000, este resultado es inferior a .001 por tanto, es *muy significativo*, por ello se aprueba la hipótesis de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, se obtuvo Rho = .404** esto significa que entre las variables existe correlación de nivel *positiva, moderada*. Por tanto, se puede decir que a mayor servicio no *presencial existe mayor satisfacción de los padres de familia*, y a menor *no presencial existe menor satisfacción de los padres de familia*.

De esta manera, se aprueba la hipótesis general de investigación, de que existe correlación entre las variables servicio no presencial y satisfacción de los padres, y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción

		Fortalecimiento de capacidades	Niveles de Satisfacción
Rho de Spearman	Fortalecimiento de capacidades	1,000	,286**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146
	Niveles de Satisfacción	,286**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	146

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

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 16, se evidencia que entre la dimensión fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción se ha obtenido p valor = .000, este resultado es inferior a .001 por tanto, se aprueba la hipótesis específica de que la dimensión fortalecimiento de capacidades tiene asociación muy significativa con los niveles de satisfacción. Además, se obtuvo Rho = .286** esto significa que entre las variables existe correlación de nivel positiva baja existiendo 99% de confianza y 1% de error. Por tanto, se puede decir que a medida que el fortalecimiento de capacidades aumente, los niveles de satisfacción de los padres de familia, también irá en aumento y viceversa.

Tabla 17*Correlación entre la dimensión sensibilización y expectativa*

		Sensibilización	Expectativa
Rho de Spearman	Sensibilización	1,000	,433**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	146	146
Expectativa	Expectativa	,433**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

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

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 17, los cálculos realizados determinaron un p valor = .000, este resultado es inferior a .001 por tanto, se aprueba la hipótesis específica de que la dimensión Sensibilización tiene asociación muy significativa con la dimensión expectativa. Además, se obtuvo Rho = .433** por lo que se determina que entre la dimensión sensibilización y expectativa existe correlación de nivel positiva moderada existiendo 99% de confianza y 1% de error. Por tanto, se puede decir que a medida que la sensibilización de los padres de familia aumente, las expectativas de estos mismos, también irá en aumento y viceversa.

Tabla 18*Correlación entre la dimensión desempeño y rendimiento percibido*

		Desempeño	Rendimiento Percibido
Rho de Spearman	Desempeño	1,000	,213**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	146	146
Rendimiento Percibido	Desempeño	,213**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	146	146

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

Nota: Datos extraídos de base de datos

En la tabla 18, se puede evidenciar un p valor = .010, este resultado es inferior a .050 por tanto, se aprueba la hipótesis específica de que la dimensión Desempeño tiene asociación significativa con la dimensión Rendimiento Percibido. Además, se obtuvo Rho = .213** por lo que se determina que entre la dimensión Desempeño y Rendimiento Percibido existe correlación de nivel positiva baja existiendo 99% de confianza y 1% de error. Por tanto, se puede decir que a medida que el Desempeño de los padres de familia aumente, Rendimiento Percibido de estos mismos, también irá en aumento y viceversa.

V. DISCUSIÓN

Para dar inicio a la discusión de resultados, con las teorías e investigaciones que tienen similitud. Para Huacac (2020) considera que las investigaciones tienen la particularidad de ser precisas y claras, las cuales están asociadas al marco teórico y metodológico. El estudio es de tipo aplicada, no experimental, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, de modo que se utilizaron instrumentos que permitieron la obtención de información durante el trabajo de campo, cuestionarios con preguntas cerradas, teniendo como opción de respuesta la escala de Likert, se respetó a la privacidad de los encuestados.

Se dio inicio con la explicación de los resultados descriptivos, donde se tomaron en consideración las variables desarrolladas, para el caso de servicios no presenciales, se observó un nivel medio alto, se puede afirmar que existe un involucramiento por parte de los padres de familia que usan el programa nacional de educación alimentaria, muchos de los padres de familia consideran que este servicio brindado por el estado logran satisfacer sus necesidades alimentarias, mejorando o incrementado su calidad de vida de los habitantes, ayudándoles a sobrellevar o cubrir sus carencias debido a la ausencia de trabajo, incremento de la canasta familiar, etc. Es por ello que los padres de familia en su gran mayoría tienen satisfacción y agradecimiento por este apoyo.

La segunda variable satisfacción de los padres de familia, tiene un adecuado nivel de satisfacción, debido que estos alimentos llegan en buen estado y en la fecha indicada permitiéndoles disponer o contar con ellos para la preparación de alimentos. Estos datos descriptivos fueron posibles, debido a los valores conseguidos de la medida de tendencia central de la variable independiente y dependiente, al momento de realizar la contratación de los datos totales, permitiendo obtener la fiabilidad de los mismos.

Continuando con la discusión de los resultados inferenciales, se inició con la prueba de Rho de Spearman, permitiendo conocer la correlación entre variables, donde se constató que la hipótesis general, presento una relación significativa, ya

que las variables tuvieron un, ($\text{sig} = .000 < .000$), siendo la correlación positiva moderada ($\text{Rho} = .404^{**}$), se afirma que a mayor servicios no presenciales para la distribución de alimentos, existirá un incremento óptimo en la satisfacción de los padres de familia e inversamente, debido a que la regresión lineal de las variables, se puede identificar la relación de causa y efecto.

En similitud con los estudios considerados en los antecedentes de investigación el autor Duarte (2017), expresan que los padres de familia o apoderados de los menores estuvieron completamente satisfechos con las condiciones del servicio y la atención; en el caso de Gamonales (2017), se entiende que hay mayor satisfacción familiar y debido a esto entendemos que las dos evaluaciones fortalecieron la relación entre el grado y calidad de tiempo direccionado a la familia, Sánchez (2018), afirma que las condiciones del servicio brindado son aceptables, afianzando la afirmación de que la información virtual influye positivamente en la calidad del servicio brindado. Rodríguez (2017), los padres y madres de familia del centro educativo están satisfechos respecto a la enseñanza.

En discrepancia a los resultados conseguidos Chaves (2017), las diferencias entre educación virtual y la educación presencial son innegables, tanto en los recursos para el buen entendimiento de los estudiantes como en la expansión del aprendizaje. Tenorio (2015), en que los apoderados o padres de familia eligen la dotación de alimentos según el grupo etario, a causa de que observaron la deficiencia del personal encargado, se debe mejorar la satisfacción de las personas ya sea tanto en la educación virtual como en la dotación de alimentos debido a que muchas personas consideran que existe un margen de error o intereses propios que puede generar molestas o sentimientos apatía con los demás miembros.

Para el caso de la teoría Carabaño (2015), quien expone que el servicio virtual vendría a la interacción de activos y saberes en la enseñanza, sin un contacto físico directo no es correcta sin la interacción, el beneficiario no podrá acceder a un determinado servicio que en este caso es la educación no poder sin aproximarse a alguna institución. Por su lado Begoña (Begoña, 2004) nos da un alcance de los elementos fundamentales de la enseñanza virtual, estos vendrían a ser: el estudiante, el docente y el contenido a tratar. Bernal et al., (2011) consideran que

la satisfacción equivale al proceso en el cual las personas miden el valor de su existencia en función a sus propios criterios particulares.

En cuanto al primer objetivo específico respecto a determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021, se logró hallar la relación entre las dimensiones correspondientes, donde la dimensión fortalecimiento de capacidades tiene relación significativa con la dimensión niveles de satisfacción, en este entender a mayor fortalecimiento se podrá incrementar la satisfacción, por tanto se debe brindar talleres o cursos que contribuyan a identificar las capacidades y habilidades que tengan los padres de familia, esto permitirá que exista un mayor rango de satisfacción al momento de realizar sus actividades diarias o en el trabajo.

En este entender tenemos la reflexión de Duran (2015), quien menciona que el resultado relevante fue que las capacidades de los estudiantes deben ser analizados y reconocidos para poder potenciarlos y permitirles alcanzar sus objetivos, en estudiantes de maestría.

En esta misma línea tenemos el estudio de Chaves (2017), quien nos habla sobre las diferencias entre educación virtual y la educación presencial son innegables, resaltando el desarrollo de capacidades a través de medios diferenciados, modelos de aprendizaje particulares todo ello dirigido a un grupo social con inaccesibilidad a la modalidad de educación convencional. Así mismo se puede observar de acuerdo a los resultados expuestos que mientras se desarrollen las capacidades relacionadas al manejo dentro del servicio no presencial, los padres de familia expresaran sentimiento de goce o satisfacción, emociones positivas que motivan la mejora continua.

Para el segundo objetivo específico respecto a determinar la relación que existe entre la sensibilización y la expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021, en torno a la dimensión sensibilización tiene una incidencia en la dimensión expectativa, a mayor sensibilización por parte de los padres tendrán mayores expectativas, esto puede reflejarse cuando generen los empatía con su compañeros, de tal manera que

comprendan por las situaciones que pasan, las necesidades que podrían tener en el hogar, generando compañerismo y apoyo entre todos, así mismo, la expectativa se verá influenciada de manera positiva porque tendrán un buen concepto y disponibilidad, para actuar de manera correcta cuando conozcan a una persona externa del programa nacional de educación alimentaria.

En este sentido Araya (2017) referente a la sensibilización concluye que muchos de sus alumnos, dejan de reconocer sentimientos de compañerismo y apoyo a causa del distanciamiento, afirmándose que existe una similitud con los resultados conseguidos debido a que la sensibilización es de suma importancia, sobre todo en los padres de familia del tema estudiado, los cuales logran apoyarse siendo empáticos, y poniéndose en el lugar de sus iguales. Por su parte la ONU (2021), nos indica que la sensibilización es manifestada mediante prácticas dirigidas a la creación de conciencia aplicadas a una realidad definida. A causa de ello se ponen en práctica algunas estrategias tales como exposiciones, conversatorios, talleres, dinámicas lúdicas, charlas, seminarios, mercadillos concretos o espectáculos en la vía pública.

El tercer objetivo específico respecto a determinar la relación que existe entre el desempeño y el rendimiento de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021, la últimas dos dimensiones desempeño y rendimiento tiene una relación positiva, es decir que a mayor desempeño que se tenga dentro del programa nacional de educación alimentaria el rendimiento estará mejorando la satisfacción de los padres de familia, para ello se debe realizar capacitaciones donde el personal pueda mejorar los procesos que realizan al momento de las dotaciones a los padres de familia, de tal manera que el rendimiento que se tengan permitirán alcanzar los objetivos trazados por la institución.

En el estudio realizado por Gómez (2021), desempeño, satisfacción fueron las más altas, debido a que los padres de familia tienen mayor desempeño en sus labores asignadas, logrando que existe una satisfacción total por todos los padres de familia. Por su lado Sánchez (2018), desde Trujillo menciona que el 72% de los estudiantes encuestados concuerdan en que las condiciones del servicio brindado son aceptables, afianzando la afirmación de que la información virtual influye

positivamente en la calidad del servicio brindado. En este entender el rendimiento vendría a ser evaluado por los padres de familia involucrados, reflejándose en sus percepciones el nivel de desempeño manifestado.

La metodología empleada nos permitió alcanzar los objetivos inicialmente planteados, en primera estancia el tipo de investigación aplicada nos permitió sistematizar y relacionar nuestras bases teóricas con el tema de estudio, logrando profundizar y comprender las variables Servicios no presenciales y Satisfacción de padres de familia, determinando cada dimensión para hacer que el instrumento formulado pueda dar respuesta a las metas inicialmente trazadas dentro de la investigación.

En este sentido el acceso a la población de estudio para el análisis y la aplicación del instrumento correspondiente se dieron sin ninguna dificultad, el instrumento empleado, es decir, el cuestionario, siguió las pautas académicas y fue formulada por la investigadora, en la etapa de recolección de datos surgieron nuevos temas de análisis, interesantes, pero no guardaban relación con la investigación, tales como, diferencias entre los beneficiarios del Programa Nacional de Educación Alimentaria, percepción de la entidad nacional con respecto a la llegada a padres de familia, o índices de anemia y su reducción.

Es de suma importancia resaltar que se debe de seguir una línea de investigación respecto al tema la percepción del servicio no presencial, en especial en padres de familia, estos últimos son conscientes de la educación de sus hijos, además que en parte son los responsables del producto educativo, en este entender la satisfacción de los padres de familia vendría a tomar un papel importante en el desarrollo de la educación.

La pandemia ha hecho que, en su mayoría, los familiares más cercanos a los estudiantes y a su bienestar sean los padres de familia, muchas veces han sido voceros de las dificultades en cuanto al servicio no presencial y a la ineficaz accesibilidad a la red virtual. El presente estudio ha demostrado que medir la satisfacción de los padres de familia influye también en la calidad del servicio prestado, mientras más dominio de la red tengan dichos actores, estarán más satisfechos y capacitados para ayudar a quienes no comprendan este nuevo orden.

VI. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Al realizar la correlación de las variables establecidas servicio no presencial y satisfacción de los padres, se logró conseguir un $p = .000 < .001$ y $Rho = .404^{**}$, por tanto se afirmó la hipótesis alterna tiene, en cuanto el servicio no se presencial, los padres de familia tienen satisfacción, debido a que no existen colas, la dotación de alimentos se realiza de manera más rápida.
2. En cuanto a la dimensión fortalecimiento de capacidades de la primera variable, presenta una relación con la dimensión niveles de satisfacción de la segunda variable, porque se obtuvo $p = .000 < .001$ y $Rho = .286^{**}$, por tanto, mejorando las capacidades de los padres de familia ellos se sentirán más satisfechos, mejoran sus actividades en la casa como en el hogar.
3. La relación entre la sensibilización y la expectativa de los padres de familia, se extrajo un $p = .000 < .001$ y $Rho = .433^{**}$, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, afirmándose que la sensibilización permite tener mayor expectativa hacia las personas, logrando generar lazos de confianza y amistad, de tal manera que logren conseguir sus objetivos.
4. El desempeño y el rendimiento de los padres de familia, obtuvo una correlación moderada, ya que el $p = .000 < .001$ y $Rho = .213^{**}$, se afirma que a mayor rendimiento por parte de los padres de familia existirá un mejor rendimiento en cuanto a las obligaciones asignadas o actividades.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Programa de Maestría en gestión pública de Posgrado de la Universidad César Vallejo

Se recomienda a los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, seguir apoyando a los estudiantes en las investigaciones próximas, referente a la satisfacción que tiene dentro de sus entornos laborales, debido a que este tema es de suma importancia para poder conocer el nivel de satisfacción que tienen los padres, ya que, de esta manera se podrá conocer las debilidades y fortalezas de cada persona, logrando conseguir los fines de la organización que se encuentra.

2. A los directivos del programa nacional de educación alimentaria, Abancay.

Los directivos, deben seguir trabajando con mucho compromiso y empoderamiento y tomar las mejores decisiones para mejorar el servicio en las diferentes actividades de capacitación y por ende los padres de familia tendrán mayor satisfacción por el programa nacional de educación alimentaria.

3. A los padres de familia del programa nacional de educación alimentaria, Abancay.

Los padres deben seguir apoyando a la institución e interactuar con los demás padres, para mejorar y fortalecer sus competencias en una alimentación saludable y conocer todos los procesos de dotación de alimentos dentro del programa.

REFERENCIAS

- Acuña, I. (2019). *Nivel de satisfacción de los padres de familia respecto a la preceptoria en el nivel de educación secundaria del colegio Turicará*. Piura: Universidad de Piura.
- Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación a Distancia*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Begoña, M. (2004). Education and new technologies. Distance Education and Virtua Education. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 209-222.
- Bernal, L., Laca, F., & Mejia, J. (2011). Subjective Well-being and Satisfaction with Family Life in Mexican Adolescents High-school Students. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 17-26.
- Bronya, L. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *ScienceDirect*, 790-796.
- Bravo, E. (2020). *La respuesta mundial a la epidemia del COVID-19: los primeros tres meses*. Argentina: Boletín sobre COVID-19 Salud Pública y.
- Carabaño, A. (2015). *Servicios no presenciales: nuevas luces en el quehacer de siempre*. Pediatría Atención Primaria.
- Chaves, A. (2017). *La educación a distancia como respuesta a las necesidades educativas del siglo XXI*. Colombia: Revista Academia y Virtualidad.
- Cordero, Z. (2009). *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. San Pedro - Costa Rica: Revista educación.
- Chungnam National University. (2021). Analysis of the Results between On-Line and Face-to-Face Classes in 'Calculus' & 'Mathematical Education Theory'. *Journal of Science Education*.
- Department of Applied Social Sciences, Hong Kong Polytechnic University. (2021). *Serving Children and Adolescents in Need during the COVID-19 Pandemic: Evaluation of Service-Learning Subjects with and without Face-to-Face*

Interaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

Department of Local Government Administration, Gangneung-Wonju National University, Korea. (2021). Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations. *Sustaina*

Duarte, C. (2017). *Satisfacion de los padres o tutores sobre la calidad de atencion recibida en Hospitalizacion pediatrica del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua - Nicaragua, 2017*. Managua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.

Duran, R. (2015). *La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*. Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.

Dzul, M. (2015). *Aplicacion basica de los metodos cientificos* . Estado de Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

Escofet, A. (2020). Service-learning and digital technologies: a possible relationship? *Redalyc*, 89-101.

Faculty of Nursing, Hanyang Seoul University. (2021). Factors that affect satisfaction with learning in face-to-face and non-face-to-face flipped learning among nursing students. *Environmental Research and Public Health*.

Flores, G., Villalobos, J., & Londoño, D. (2017). Family accompany in the school training process for Colombian reality: from responsibility to necessity. *Dialnet*, 40-50.

Galindo, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: UNAD.

Gamonales, V. (2017). *Relación entre satisfacción familiar y distribución del tiempo en familia en docentes de Universidades de Concepción, Chile, 2017*. Concepción: Universida de Concepción.

- García, L. (2018). Distance and virtual education: quality, disruption, adaptive learning and mobile learning. *Redalyc*, 9-25.
- Gomes, C., & Ribeiro, E. (2009). Content analysis in studies using the Clinical–Qualitative method. *Scielo*, 259-64.
- Gómez, I. (2021). *Educacion virtual en tiempo de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú*. Lima: Scielo.
- Guabloche, J. (2021). *Anemia infantil en el Perú: análisis de la situación y Políticas publicas para su reduccion*. Lima.
- Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2016). *Metodologia de la investigacion* . México: Mc Graw Hill.
- Jansen, H. (2013). A lógica da investigação por pesquisa qualitativa e sua posição no campo dos métodos de pesquisa social. *Dialnet*, 39-72.
- Lee, H.-Y. (2021). A Study on the Characterisitics of Modoo-Oriented Training Model of a Mixed Type in Non-Face-To-Face Tele-Practical Classes. *KoreaSience*.
- Lopez, P. (2004). Sample and samplig population. *Scielo*, 69-75.
- Lozano, A. (2003). Factores personales, familiares y académicos que afectan al fracaso escolar en la Educación Secundaria. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 43-66.
- Martínez, C. (24 de enero de 2018). *Investigación descriptiva: definición, tipos y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigaciondescriptiva/>
- Marúm, E. (2011). *Calidad en el servicio en la Educación a Distancia. Una perspectiva desde México*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia.

- Mawency, O. (2016). Validez de instrumento para medir el aprendizaje creativo. *Dialnet*, 239-254.
- Minghui , L. (2015). Self-esteem, social support, and life satisfaction in Chinese parents of children with autism spectrum disorder. *ScienceDirect*.
- Montero, E. (2013). Conceptual and methodological referents regarding the modern notion of validity in measurement instruments: implications for the evaluation of people with special educational needs. *Redalyc*, 113-128.
- ONU. (13 de setiembre de 2021). *Observatorio de la Cooperación Universitaria al Desarrollo*. Obtenido de <http://www.ocud.es/es/pl86/estructurascud/id9/onu.htm>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Scielo*, 227-232.
- Park, S. (2021). Analysis of the effects of non-face-to-face SW·AI education for Pre-service teachers. *KoreaScience*.
- PNACP. (2020). *Programa Nacional A Comer Pescado - Plan de interveccion - PescaEduca*. Lima: Ministerio de la Produccion.
- Ramirez, R., & Agredo, R. (2012). The Fantastic instrument's validity and reliability for measuring. *Scielo*, 226-237.
- Razeto, A. (2016). El involucramiento de las familias en la educación de los niños. Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Scielo*.
- Rodriguez, B. (2006). Analytical triangulation, a resource for the validity of recurrent survey studies and reply researches in Higher Education. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación*, 289-305.
- Rodríguez, H., Luján, I., & Diaz, C. (2018). Family satisfaction, communication and emotional intelligence. *Redalyc*, 20-36.
- Rodriguez, W. (2017). *Nivel de satisfaccion de los padres de familia del centro educativo particular San Francisco de Asis de la ciudad de Iquitos, periodo marzo 2017*. Iquitos: UNAP.

- Ruiz, M., & García, J. (2020). Learning-Service in digital learning scenarios: innovative proposal for higher education. *Redalyc*, 21-36.
- Sánchez, C. (2018). *Sistema de información virtual en la calidad del servicio educativo de los estudiantes del Instituto Von Braun 2017*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Seone, T., Martin, J., Sanchez, E., Segovia, S., & Moreno, F. (2007). Sample selection: sampling techniques and sample size. *ScienceDirect*, 356-361.
- Schwitzgebel, E. (2018). A New Measure of Life Satisfaction: The Riverside Life Satisfaction Scale. *Journal of Personality Assessment*.
- Sir John, D. (2020). Education and the COVID-19 pandemic. *Springer Link*.
- Tenorio, S. (2015). *Calidad de atención en el servicio alimentario del programa Cumas más en el distrito de Huamanquiya – Victor Fajardo - Ayacucho 2015*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- UNESCO. (12 de setiembre de 2021). *Fortalecimiento de capacidades*. Obtenido de <https://es.unesco.org/>
- Velásquez, E. (2021). Labor competencies of staff and their influence on parents' satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima. *SciELO Analytics*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

P PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Qué relación existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021?	Determinar la relación que existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021	Existe una relación positiva entre el servicio no presencial y satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021	V1: Servicios No presenciales es un intercambio de activos de educación, sin que medie la confrontación física, esto es en determinadas circunstancias el usuario puede evitar el desplazamiento a las instituciones. (Gómez, 2021)	Fortalecimiento de capacidades Sensibilización Desempeño
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
1. ¿Qué relación existe entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021?	1. Determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.	1. Existe una relación positiva entre el fortalecimiento de capacidades y niveles de satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021	V2: Satisfacción de los padres de familia Es el nivel de conformidad del padre de familia cuando participa o utiliza de un servicio, ya sea presencial o no presencial. La lógica indica que a mayor satisfacción mayor posibilidad de que el padre de familia recomiende a otros del taller educativo). (Flores et al. 2017)	Rendimiento Percibido

<p>2. ¿Qué relación existe entre la sensibilización y expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021?</p>	<p>2. Determinar la relación que existe entre la sensibilización y la expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.</p>	<p>2. Existe una relación positiva entre la sensibilización y la expectativa de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.</p>		<p>Expectativa</p>
<p>3. ¿Qué relación existe entre el desempeño y el rendimiento percibido de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021?</p>	<p>3. Determinar la relación que existe entre el desempeño y el rendimiento de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.</p>	<p>3. Existe una relación positiva entre el desempeño y el rendimiento de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.</p>		<p>Niveles de Satisfacción</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Servicios no presenciales	Según Gómez (2021) dice que, en medio de la pandemia, se constató las grandes desigualdades, entre un grupo estudiantil privilegiado con acceso a la tecnología, recursos económicos y sociales estables, y otro grupo estudiantil perjudicado perteneciente a la creciente población vulnerable del país.	Se realizará un cuestionario a fin de que las siguientes dimensiones sean medidas: Fortalecimiento, Sensibilización y Desempeño.	Fortalecimiento de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento individual Fortalecimiento organizacional Fortalecimiento del entorno 	<p>Nunca=1</p> <p>Casi nunca=2</p> <p>A veces=3</p> <p>Casi siempre=4</p> <p>Siempre=5</p>
			Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> Disposición para ayudar Proveer servicio oportuno 	
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Eficacia Economía 	
Satisfacción de los padres de familia	Según Flores et al. (2017) se menciona la importancia de la familia en la educación ya que se transforma en fuente de aprendizaje más cercano a los estudiantes.	Es el punto de vista de los padres o apoderados con respecto al servicio prestado por la institución, en consecuencia, se evaluarán diversos aspectos tales como: Calidad del servicio educativo de la institución, expectativa de los padres de familia, percepciones concretas finalizando con el elemento de fiabilidad y confianza	Rendimiento Percibido	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del padre de familia al momento de la entrega de valor 	
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> Promesas de los beneficios 	
			Niveles de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción Insatisfacción Complacencia 	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos de la variable 1

CUESTIONARIO: Servicio no presencial de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021

Estimados(as), el cuestionario que usted tiene entre manos, tiene el objetivo de medir la eficiencia del servicio no presencial de un programa nacional de educación alimentaria.

Toda la información recabada es de suma importancia, y será de manejo exclusivo del investigador con fines académicos.

Indicaciones:

Se presenta una lista de preguntas, las cuales usted responderá de forma honesta, según sea su criterio y punto de vista, recuerde que no hay respuesta buena ni mala.

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación?
Si es así, responda.**

Acepto participar	
No acepto participar	

1. Edad:

- a) De 20 a 30 años
- b) De 31 a 40 años
- c) De 41 a 50 años
- d) De 51 años a más

2. Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Nivel de estudios:

- a) Sin nivel
- b) Nivel primario
- c) Nivel secundario
- d) Nivel superior

4. Estado civil

- a) Soltero (a)
- b) Casado (a)
- c) Viudo (a)

d) Divorciado (a)

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 1: Servicios no presenciales.

N°	DIMENSIÓN I: Fortalecimiento de capacidades	1	2	3	4	5
01	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha logrado fortalecer sus capacidades individuales.					
02	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha provocado nuevas estrategias de comunicación dentro de su organización.					
03	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha generado cambios positivos en su organización.					
04	Usted siente que su organización se ha fortalecido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
05	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria su entorno se ha fortalecido.					
06	Su entorno ha presentado cambios positivos con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
07	Su entorno tiene dificultades con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
	DIMENSIÓN II: Sensibilización					
08	Usted estaría dispuesto a ayudar a quien no pueda acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					

09	Ha recibido ayuda para acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
10	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es oportuno.					
11	Cree usted que acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más sencillo.					
	DIMENSIÓN III: Desempeño	1	2	3	4	5
12	Usted cree que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es eficiente.					
13	Usted logra entender el servicio no presencial de Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
14	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es mejor que uno presencial.					
15	Cree usted que el servicio no presencial es perfecto					
16	Si tuviera que elegir entre un servicio no presencial y un servicio presencial, elegiría el servicio no presencial.					
17	Cree usted que el acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más económico.					
18	Su economía se ha visto afectada positivamente con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					

Anexo 4: Ficha técnica de los instrumentos de la variable 1

Ficha técnica del instrumento Servicios no presenciales

Nombre del instrumento	Servicio no presencial de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Autor	Cárdenas Leguía, Vereniz
Objetivo	Medir la eficiencia de los servicios no presenciales de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Año	2021
Aplicación	Personal
Unidad de análisis	El servicio no presencial de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Ámbito de estudio	Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Tiempo estimado	10 minutos
Estructura	18 ítems
Escala de medición	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Confiabilidad	0.75

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos de la variable 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título de la investigación: Servicio no presencial y satisfacción de padres de familia, usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre el servicio no presencial y la satisfacción de los padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria, Abancay, 2021.

Dirigido a: A los padres de familia del programa nacional de educación alimentaria padres de familia.

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación?

Si es así, responda.

Acepto participar	
No acepto participar	

1. Edad:

- e) De 20 a 30 años
- f) De 31 a 40 años
- g) De 41 a 50 años
- h) De 51 años a más

2. Genero:

- c) Masculino
- d) Femenino

3. Nivel de estudios:

- e) Sin nivel
- f) Nivel primario
- g) Nivel secundario
- h) Nivel superior

4. Estado civil

- e) Soltero (a)
- f) Casado (a)
- g) Viudo (a)

h) Divorciado (a)

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable 2: Satisfacción de los padres de familia

	DIMENSIÓN I: Rendimiento Percibido	1	2	3	4	5
01	Su percepción como padre de familia al momento de la entrega de valor del Programa Nacional de Educación Alimentaria es positiva.					
02	Cuando usted recibió el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria era lo que esperaba.					
03	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido bueno.					
	DIMENSIÓN II: Expectativa	1	2	3	4	5
04	El servicio no presencial ha logrado cumplir las promesas del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
05	El Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido beneficioso con el servicio no presencial.					
	DIMENSIÓN III: Niveles de Satisfacción	1	2	3	4	5
06	Se ha sentido usted satisfecho con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
07	Usted repetiría la experiencia de un servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria.					
08	Cuan satisfecho está usted con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria					
09	Recomendaría usted el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria					
10	Se siente usted complacido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria					


Anexo 6: Ficha técnica del instrumento Satisfacción de los padres de familia

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción de los padres de familia.
Autor	Cárdenas Leguía, Vereliz
Objetivo	Medir la satisfacción de los padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Año	2021
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Los padres de familia usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Ámbito de estudio	Usuarios de un Programa Nacional de Educación Alimentaria, Abancay 2021
Tiempo estimado	10 minutos
Estructura	10 ítems
Escala de medición	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Confiabilidad	0.85

Anexo 7: Validez del contenido del instrumento variable 1: Servicios no presenciales

Para realizar la validación de los instrumentos a través de juicios de expertos, se recurrió a la revisión de tres expertos, quienes revisaron el expediente de validación.

Validación del 1er experto:


 VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS SERVICIOS NO PRESENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fortalecimiento de capacidades								
1	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha logrado fortalecer sus capacidades individuales	X		X		X		
2	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha provocado nuevas estrategias de comunicación dentro de su organización	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha generado cambios positivos en su organización	X		X		X		
4	Usted siente que su organización se ha fortalecido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria su entorno se ha fortalecido	X		X		X		
6	Su entorno ha presentado cambios positivos con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Su entorno tiene dificultades con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Sensibilización								
8	Usted estaría dispuesto a ayudar a quien no pueda acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Ha recibido ayuda para acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es oportuno	X		X		X		
11	Cree usted que acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más sencillo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño								
12	Usted cree que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es eficiente	X		X		X		
13	Usted logra entender el servicio no presencial de Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
14	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es mejor que uno presencial	X		X		X		
15	Cree usted que el servicio no presencial es perfecto	X		X		X		
16	Si tuviera que elegir entre un servicio no presencial y un servicio presencial, elegiría el servicio no presencial	X		X		X		
17	Cree usted que el acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más económico	X		X		X		
18	Su economía se ha visto afectada positivamente con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Debbie Flores Feuilta DNI: 31012443

Especialidad del validador: Master en Gobierno y Gerencia en Salud

10 de ochubre del 2021

- ***Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contrato.
- ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

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


DNI: 31012443
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS SERVICIOS NO PRESENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fortalecimiento de capacidades								
1	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha logrado fortalecer sus capacidades individuales	X		X		X		
2	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha provocado nuevas estrategias de comunicación dentro de su organización	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha generado cambios positivos en su organización	X		X		X		
4	Usted siente que su organización se ha fortalecido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria su entorno se ha fortalecido	X		X		X		
6	Su entorno ha presentado cambios positivos con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Su entorno tiene dificultades con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Sensibilización								
8	Usted estaría dispuesto a ayudar a quien no pueda acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Ha recibido ayuda para acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es oportuno	X		X		X		
11	Cree usted que acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más sencillo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño								
12	Usted cree que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es eficiente	X		X		X		
13	Usted logra entender el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
14	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es mejor que uno presencial	X		X		X		
15	Cree usted que el servicio no presencial es perfecto	X		X		X		
16	Si tuviera que elegir entre un servicio no presencial y un servicio presencial, elegiría el servicio no presencial	X		X		X		
17	Cree usted que el acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más económico	X		X		X		
18	Su economía se ha visto afectada positivamente con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el desarrollo del cuestionario

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Maria Jannett Jara Huayra DNI: 29.319.301

Especialidad del validador: Maister en Gobierno y Gerencia en Salud

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

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


10 de octubre del 2021



29.319.301

Firma del Experto Informante.

Validación del 3er experto:



 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS SERVICIOS NO PRESENCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fortalecimiento de capacidades								
1	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha logrado fortalecer sus capacidades individuales	X		X		X		
2	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha provocado nuevas estrategias de comunicación dentro de su organización	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha generado cambios positivos en su organización	X		X		X		
4	Usted siente que su organización se ha fortalecido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	Usted siente que con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria su entorno se ha fortalecido	X		X		X		
6	Su entorno ha presentado cambios positivos con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Su entorno tiene dificultades con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Sensibilización								
8	Usted estaría dispuesto a ayudar a quien no pueda acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Ha recibido ayuda para acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es oportuno	X		X		X		
11	Cree usted que acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más sencillo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Desempeño								
12	Usted cree que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es eficiente.	X		X		X		
13	Usted logra entender el servicio no presencial de Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
14	Cree usted que el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es mejor que uno presencial.	X		X		X		
15	Cree usted que el servicio no presencial es perfecto.	X		X		X		
16	Si tuviera que elegir entre un servicio no presencial y un servicio presencial, elegiría el servicio no presencial	X		X		X		
17	Cree usted que el acceder al servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria es más económico	X		X		X		
18	Su economía se ha visto afectada positivamente con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ITEMS PLANTADOS SON SUFICIENTES

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: Percy Fritz Roca Pera DNI: 44112775

Especialidad del validador: Dr. en Administración de la Educación

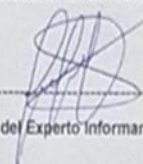
*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

16 de 10 del 2021


Firma del Experto Informante.

Anexo 8: Validez del contenido del instrumento variable 2: Satisfacción de los padres de familia

La valides de la variable 2 se constató por tres expertos:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido								
1	Su percepción como padre de familia al momento de la entrega de valor del Programa Nacional de Educación Alimentaria es positiva	X		X		X		
2	Cuando usted recibió el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria era lo que esperaba	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido bueno	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Expectativa								
4	El servicio no presencial ha logrado cumplir las promesas del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	El Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido beneficioso con el servicio no presencial	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción								
6	Se ha sentido usted satisfecho con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Usted repetiría la experiencia de un servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
8	Cuan satisfecho está usted con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Recomendaría usted el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Se siente usted complacido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria (coordinación interinstitucional)	X		X		X		

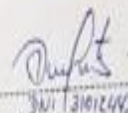
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items planteados en el cuestionario son suficientes

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg.: Dribble Flores Peralta DNI: 34012443

Especialidad del validador: Master en Gobierno y Gerencia en Salud

10 de octubre del 2021


 DNI: 34012443
 Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido							
1	Su percepción como padre de familia al momento de la entrega de valor del Programa Nacional de Educación Alimentaria es positiva	X		X		X		
2	Cuando usted recibió el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria era lo que esperaba	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido bueno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativa							
4	El servicio no presencial ha logrado cumplir las promesas del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	El Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido beneficioso con el servicio no presencial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción							
6	Se ha sentido usted satisfecho con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Usted repetiría la experiencia de un servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
8	Cuán satisfecho está usted con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Recomendaría usted el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Se siente usted complacido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria (coordinación interinstitucional)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Maria Janneth Jara Huayna DNI: 29319301

Especialidad del validador: Master en Gobierno y Gerencia en Salud

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

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

10 de octubre del 2021



29319301

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento Percibido							
1	Su percepción como padre de familia al momento de la entrega de valor del Programa Nacional de Educación Alimentaria es positiva	X		X		X		
2	Cuando usted recibió el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria era lo que esperaba.	X		X		X		
3	El servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido bueno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Expectativa							
4	El servicio no presencial ha logrado cumplir las promesas del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
5	El Programa Nacional de Educación Alimentaria ha sido beneficioso con el servicio no presencial	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Niveles de Satisfacción							
6	Se ha sentido usted satisfecho con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
7	Usted repetiría la experiencia de un servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
8	Cuan satisfecho está usted con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
9	Recomendaría usted el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria	X		X		X		
10	Se siente usted complacido con el servicio no presencial del Programa Nacional de Educación Alimentaria (coordinación interinstitucional)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEM PLANTEADOS SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Percy Fritz Puga Peña DNI: 44112775

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

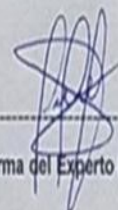
16 de 10 del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 9: Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta a padres de familia usuarios de un programa nacional de educación alimentaria.







