



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas
farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Torres Chiroque, Genaro (orcid.org/0000-0002-9147-5444)

ASESORA:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

CO - ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por haberme dado salud; a mi madre por darme todo su amor, a mi esposa e hija por todo el apoyo, ellas son el motor y mi fuerza para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por haber protegido a toda mi familia de esta pandemia y agradecer a todos los docentes que me apoyaron en esta tesis por sus enseñanzas.

Índice de contenidos

	Página
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	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Distribución de los niveles de la Variable 1: Gestión de riesgos	16
Tabla 2 Distribución de los niveles de la Dimensión 1: Almacenamiento	17
Tabla 3 Distribución de los niveles de la Dimensión 2: Seguridad	18
Tabla 4 Distribución de los niveles de la Dimensión 3: Dispensación	19
Tabla 5 Distribución de los niveles de la Dimensión 4: Daño ambiental	20
Tabla 6 Distribución de los niveles de Variable 2: Calidad de servicio	21
Tabla 7 Contrastación de la hipótesis general	22
Tabla 8 Contrastación de la primera hipótesis específica	23
Tabla 9 Contrastación de la segunda hipótesis específica	24
Tabla 10 Contrastación de la tercera hipótesis específica	25
Tabla 11 Contrastación de la cuarta hipótesis específica	26
Tabla 12 Operacionalización de la variable Gestión de Riesgos	45
Tabla 13 Operacionalización de la variable Calidad del servicio	45
Tabla 11 Consolidado de evaluación de expertos	50
Tabla 12 Resumen del análisis de fiabilidad	66
Tabla 13 Prueba de normalidad	69

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022. El estudio se realizó siguiendo la ruta cuantitativa de investigación, mediante la aplicación del diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 participantes que laboran en los establecimientos farmacéuticos. Mediante la técnica de la encuesta se realizó la medición de las variables, utilizando dos cuestionarios estandarizados confiables y debidamente validados. Los resultados obtenidos mostraron un $p_valor = 0.000 < 0.05$; $\rho = 0.921$ determinada mediante la prueba no paramétrica de rho de Spearman. Se concluye que la relación entre gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate es significativa, con una correlación positiva, directa y alta.

Palabras clave: Gestión de riesgos, calidad de los servicios de salud, calidad de la atención.

Abstract

The main objective of this research work was to determine the relationship between Risk Management and the quality of service in community pharmaceutical offices in the district of Ate, 2022. The study was carried out following the quantitative research route, through the application of the design non-experimental, cross-sectional, correlational. The study sample consisted of 50 participants who work in pharmaceutical establishments. Through the survey technique, the measurement of the variables was carried out, using two reliable and duly validated standardized questionnaires. The results obtained showed a $p_value = 0.000 < 0.05$; $\rho = 0.921$ determined by Spearman's nonparametric rho test. It is concluded that the relationship between risk management and the quality of service in the community pharmaceutical offices in the Ate district is significant, with a positive, direct and high correlation.

Keywords: Risk management, quality of health services, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informó que sólo el 19% de los excedentes originados por los establecimientos de salud eran altamente peligrosos. Sin embargo, no existe una definición unificada a nivel mundial de los residuos médicos, lo que significa que hay ambigüedad sobre cómo deben almacenarse, recogerse y transportarse. Esta falta de claridad básica puede exponer a los generadores, manipuladores y operadores de tratamiento y eliminación de residuos médicos a un riesgo de exposición inaceptablemente alto, debido a la interacción con los residuos, algunos de los cuales tienen propiedades peligrosas (OMS, 2017a).

Mientras que muchos de los insumos, elementos y materiales que se convierten en residuos médicos son de naturaleza similar a los residuos domésticos, la OMS estima que aproximadamente el 15% es potencialmente peligroso para la salud humana, sobre todo debido a su potencial para albergar patógenos que posteriormente pueden causar infecciones en múltiples puntos de un sistema complejo (OMS, 2017b).

Según la OMS, los residuos sanitarios incluyen la totalidad de los excedentes residuales al interior de los establecimientos sanitarios, entidades de investigación y laboratorios especializados con procedimientos médico-quirúrgicos. Asimismo, incorpora la misma topología de excedentes residuales que provienen de otras fuentes de menor importancia y de diversa procedencia, a los que deben incluirse los excedentes residuales que se han producido dentro de los hogares (OMS, 2018).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), calcula con cierta aproximación, que aproximadamente 1.2 millones de camas de hospitales, ocasionarían unas 600 TN a diario de excedentes sólidos de alta peligrosidad que son susceptibles de un manejo especializado. No obstante, que las leyes ambientales de los países disponen la prohibición de del desecho de estos despojos contaminantes, normalmente se eliminan como si se tratara de residuos comunes, alterando la razonabilidad de espacio en que vive diversas poblaciones que se ve amenazadas muy a pesar que las leyes del ambiente actual en los países, proscriben arrojar estos residuos que no cuenten con el tratamiento previo de residuos sólidos altamente peligrosos y contaminantes.

Las medidas para garantizar la gestión segura y además racional vistos desde una óptica de medio ambiente acerca de los desechos provenientes de prestaciones sanitarias brindadas a la población pueden prevenir diversas afectaciones adversas para la salud y el medio ambiente con el arrojado indiscriminado de dichos desechos, a los que se incluye el arrojado sin intención químicos peligrosos o biológico-bacteriológicos, peor aún si se incluyen los microorganismos resistentes a los medicamentos, en el medio ambiente, dando protección de esta forma la condición sanitaria de los pacientes, el estado de salud de la fuerza laboral y de la ciudadanía en general (OMS, 2018).

En Perú, se aprobó el Decreto Legislativo N°1278 en el año 2016 que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, se asegura de que, en colaboración con otras agencias cuando corresponda, se instituyan medidas adecuadas para la identificación, recolección y eliminación segura de medicamentos vencidos y desechos de medicamentos (Diario Oficial El peruano, 2016). Asimismo, el Ministerio del Ambiente está obligado a supervisar la eliminación segura de productos regulados que no son saludables para el consumo humano. Sin embargo, el manejo de excedentes contaminantes, en especial de fármacos en Perú, es deficitario y propicia que algunas empresas farmacéuticas carezcan de educación formal en manejo de residuos sólidos contaminantes, como lo ha informado la Defensoría del Pueblo (Defensoría del Pueblo, 2020).

La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) del Ministerio de Salud (MINSA), a pesar de la legislación (Decreto Legislativo N°1278) la mayoría de los excedentes de fármacos que han caduca su vigencia se eliminan sin ningún control y al aire libre, así como que se eliminan como residuos comunes. La situación actual pone de manifiesto los problemas tradicionales que normalmente se enfrenta por las entidades de medicamentos caducos en los países subdesarrollados, según lo expresó el Ministerio de Salud (MINSA, 2017).

La calidad del Servicio en las dependencias farmacológicas comunitarias (botiquines, farmacias y boticas) de Lima, en especial del distrito de Ate; la ausencia de una gestión adecuada de los residuos que corresponde al profesional Químico Farmacéutico, la falta de conciencia de parte de los que consumen estos productos,

acerca de los riesgos que afectarían la salud de las personas frente a estos excedentes farmacéuticos, que sumados al deficiente control de su eliminación, constituyen puntos muy críticos en salud pública. Existe asimismo, residuos farmacéuticos contaminantes acumulados por la carencias de buenas prácticas de eliminación de excedentes de farmacia, la falta de espacios adecuados para su eliminación y las malas prácticas administrativas para el desecho responsable de los residuos farmacéuticos, sumados a la escasa rectoría, hacen que constituya en serio peligro contra la salud, como lo ha consignado el Ministerio del Ambiente (Ministerio del Ambiente, 2010).

A pesar que no existe una norma clara sobre la devolución de medicamentos vencidos, la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas tiene la oportunidad de recoger los medicamentos no utilizados por los ciudadanos. Esta es una parte importante de los residuos farmacéuticos de los que es responsable, la farmacia que los recoge. Sin embargo, muchos tipos de residuos proceden de las propias farmacias, sobre todo por las siguientes razones: Productos farmacéuticos, medicamentos y productos químicos que no se utilizan y se arrojan; Medicamentos vencidos; Los medicamentos que se volvieron inutilizables debido a su almacenamiento y manipulación inadecuados; así como los medicamentos que tienen que ser eliminados por alguna otra razón.

Ante la realidad problemática detallada, la formulación del problema principal es: ¿De qué manera la gestión de riesgos influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?; en ese sentido, la formulación de los problemas específicos está constituida del siguiente modo: ¿De qué manera los riesgos de almacenamiento influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?; ¿De qué manera los riesgos de seguridad influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?; ¿De qué manera los riesgos de dispensación influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022? y ¿De qué manera los riesgos de daño ambiental influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?

La justificación de la investigación se enmarca en la contribución que realizará en mejorar los procesos de gestión de riesgos directamente al personal de las oficinas farmacéuticas, especialmente al profesional Químico Farmacéutico, al ilustrar que, los conocimientos, las actitudes y la realidad del riesgo está correlacionada con la conducta personal en la eliminación adecuada de medicamentos vencidos y no utilizados. Es decir, la cantidad de productos farmacéuticos devueltos a las farmacias debería aumentar con la mejora de la comunicación sobre los productos farmacéuticos y los riesgos que suponen.

Asimismo, la justificación práctica reside en que las conclusiones que se alcancen fruto de la investigación, podrían garantizar el adecuado manejo de los residuos farmacéuticos altamente contaminantes, poniendo en práctica diversos dispositivos, medidas de gestión o administración basado en evidencia, que asimismo ayudará al mejor conocimiento por los profesionales vinculados a esta problemática. Aún más, los roles de los farmacéuticos comunitarios en las prácticas podrían mejorarse y enfatizarse más junto con sus opiniones sobre los agravantes de la eliminación de fármacos y los desafíos que enfrentan, así como la viabilidad de la devolución de medicamentos y la eliminación segura de medicamentos en las oficinas farmacéuticas del Perú.

Por otro lado, el objetivo general es explicar la influencia de la gestión de riesgos en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; los objetivos específicos son los siguientes: Explicar la influencia de los riesgos de almacenamiento en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; Explicar la influencia de la gestión de seguridad en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; Explicar la influencia de los riesgos de dispensación en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022 y Explicar la influencia de la gestión de daño ambiental en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para medir la correlación de las variables respectivas se presenta la hipótesis general: La gestión de riesgos influye en la calidad del servicio significativamente en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; en ese sentido, la formulación de las hipótesis específicas son: Los riesgos de almacenamiento influye significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; Los riesgos de seguridad influye significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022; Los riesgos de dispensación influye significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022 y los riesgos de daño ambiental influye significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022.

Entre quienes son los predecesores intelectuales de carácter internacional se destaca el estudio de El-Kholy et al. (2022) en Arabia Saudita, evaluaron las percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y los grados de aprobación con los servicios farmacéuticos. Los resultados, el 80.5% de los encuestados estuvo de acuerdo en que los farmacéuticos comunitarios los tratan con respeto. Alrededor del 72.8% de los encuestados coincidieron en que los farmacéuticos les proporcionaban instrucciones claras sobre el uso de la medicación, y el 70.2% mantenía optimismo en las versiones de los profesionales farmacéuticos acerca de los fármacos. Las percepciones de quienes son los consumidores, han estado influenciadas por lo que comunican e informan los profesionales especializados, por la velocidad de los servicios farmacéuticos, la ubicación de los establecimientos, los espacios de espera, la información disponible acerca de la medicación y el asesoramiento.

Paralelamente, Molla et al. (2022) en Etiopía, estimaron el grado de conformidad de compradores referidos a los dispensarios farmacéuticos y los componentes vinculados en hospitales estatales. Las respuestas de los participantes puntuaron en las áreas de espera incómodas e inconvenientes, se encontró que se vinculó negativamente al grado de conformidad de los pacientes. Asimismo, la indisponibilidad de medicamentos se asoció negativamente con la satisfacción del

encuestado. Zonas privadas de asesoramiento incómodas e inconvenientes y se mostró una asociación negativa con su satisfacción.

De forma similar, Barghouth et al. (2021) en Jordania, evaluaron los efectos de los factores de los servicios farmacéuticos en la satisfacción de los pacientes con las farmacias comunitarias. Los resultados mostraron que los factores del servicio que más contribuyen a la conformidad de los usuarios son el suministro de medicamentos, la actitud del farmacéutico, la enseñanza de la medicación y la rapidez del servicio, en orden descendente de influencia. Mientras tanto, el efecto de la ubicación de la farmacia sobre la satisfacción del paciente resultó ser insignificante. Además, la satisfacción del paciente demostró tener un impacto altamente positivo en el rendimiento de la farmacia.

Aún más, Bernabeu-Martínez et al. (2020) en España, identificaron los riesgos y peligros laborales que se desprenden por el proceso de manipulación de fármacos peligrosos en los centros de dispensación de fármacos de los hospitales, basados en la opinión de la mayoría de expertos. Los resultados señalaron que se obtuvieron

un flujograma preciso para la administración y trazabilidad de los fármacos altamente de peligro. Un flujograma para la administración, incorporaba las actividades referidas al recibo, almacenamiento, disposición final, medidas de conservación y dispensación de fármacos altamente peligrosos en los servicios de farmacia en hospitales públicos.

Cabe señalar que Bratkowska et al. (2020), en Polonia, evaluaron la conformidad de los usuarios en referencia a los servicios que se brindan en las farmacias privadas, así como en cadenas de farmacias en Polonia. Los resultados obtenidos, revelan que las personas entrevistadas opinaban tener una buena opinión del personal en farmacias y boticas. En su mayoría informaron que el personal era amable y pacientes respetados (mediana 4.60), usaba un lenguaje sencillo (mediana 4.59), no invadía su espacio personal (4.49) y estaba dispuesto a ayudar (mediana 4.45). El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios farmacéuticos en Polonia, se considera alto, muy al margen del tipo de establecimiento farmacéutico, así sea privado unipersonal o en cadena.

Entre los antecedentes nacionales se destaca la investigación de Flores y Sandoval (2021) desarrollaron el trabajo de investigación orientado a determinar las

condiciones de almacenamiento, así como de eliminación de excedentes farmacéuticos en los hogares de un sector de la ciudad de Arequipa. La metodología fue de carácter cualitativo. Los resultados obtenidos en base a entrevistar a 352 personas, revela que el 90% carece del conocimiento acerca de la forma como se almacenan los productos farmacéuticos. Los autores concluyeron que la eliminación de fármacos de los hogares conforma un importante problema en salud pública y que urge que los Químicos Farmacéuticos se comprometan con intervenciones profesionales.

Entretanto, Gonzales (2021) realizó investigación referida a determinar las modalidades acerca de eliminación de fármacos sin consumir, o que no se encuentran vencidos, en la zona de Chorrillos. El método de investigación: descriptivo; mientras que el enfoque: cuantitativo. Las conclusiones arribaron a que la mayoría prefiere eliminar estos excedentes en los tachos normales de basura en un 89.7%. El autor concluye que los medicamentos vencidos tienen diferentes destinos finales de eliminación.

Es más Gallo (2020) analizó la influencia de la administración del medio ambiente referida a residuos peligrosos producidos en el domicilio y la forma como se eliminan. La metodología elegida fue cuantitativa, descriptiva y transversal. A través de los resultados se puede verificar que la administración ambiental de residuos altamente peligrosos producidos en el hogar, por ser de nula aplicación, mantiene efectos negativos en la forma como se eliminan estos excedentes farmacéuticos en el nivel doméstico. El autor concluye que todavía persiste la falta de educación y concientización de parte de los que se les tomó encuestas sobre la gestión ambiental de fármacos caducos.

Desde otro enfoque, Chacaliza (2019), se propuso determinar las características para eliminación de los residuos farmacológicos que se encuentran vencidos y en mal estado en los establecimientos farmacéuticos del distrito de San Martín de Porres. La metodología utilizada en la investigación ha sido observacional. Las conclusiones y resultados: el 79% de los establecimientos farmacéuticos realizan la eliminación de fármacos vencidos de forma totalmente inadecuada en los recipientes comunes para basura. El investigador manifestó que se hace

indispensable adoptar estrategias para conocimiento y difusión de la forma eficaz de eliminar fármacos vencidos y que no serán utilizados.

Por otra parte, García (2017), evaluó la situación de la administración de excedentes y eliminación de los fármacos por desechar y vencidos en las familias. El método fue de diseño no experimental. Los resultados destacan que un 36.7% tienen conocimiento sobre la situación de la administración de los excedentes residuales y eliminación de fármacos producidos en el hogar. El trabajo arriba a conclusiones, que la administración de excedentes en la eliminación de fármacos vencidos en los pobladores no es la conveniente.

La Gestión de los riesgos en el aspecto cualitativo puede describirse como un enfoque sistemático, basado en la posibilidad de riesgos en la administración de lo cualitativo. Este proceso está diseñado para supervisar, controlar, comunicar y revisar la calidad del riesgo. En la industria farmacéutica, donde la calidad del producto puede afectar en mayormente aspectos sanitarios y de alguna seguridad entre la población usuaria, es importante incorporar la evaluación de riesgos a los buenos controles de fabricación (Kumar y Jha, 2018).

Muchas industrias y sectores gubernamentales, que abarcan los servicios financieros, las medidas de seguridad y aspectos sanitarios laborales, la vigilancia farmacológica y las instituciones que gobiernan estas empresas, aplican los denominados principios de administración de riesgos en forma eficaz (Chavda y Patel, 2015). Aunque existen algunas buenas prácticas de calidad del riesgo en varias fases de la fabricación de productos farmacéuticos, no abarcan todas las capacidades que la gestión del riesgo puede aportar realmente (Alsaidalani y Elmadhoun, 2022).

En una farmacia clínica u hospitalaria, el farmacéutico jefe tiene la formación y la autoridad para adoptar los controles necesarios para ejecutar y elaborar el Sistema de Control Interno de Gestión que sea necesario. El SCIG para la farmacia hospitalaria es un proceso dinámico de transformación continua, permanentemente adaptado a las necesidades del hospital, que se consigue bajo la dirección del farmacéutico jefe y con la participación de todos los empleados de la farmacia, así como a través de buenas prácticas de coordinación aplicadas por la dirección del hospital (Daina et al., 2019).

El control interno en gestión (CGI) es primordial a fin de obtener y conservar el objetivo del establecimiento farmacéutico, que es el de llevar a cabo las actividades cotidianas con rapidez y eficacia, en las condiciones específicas de la actividad de un hospital de urgencias.

Asimismo, desde un punto de vista ecológico, las compras y los recursos de la farmacia deben gestionarse siempre para reducir los residuos de la actividad hospitalaria (Tăerel et al., 2014).

Los errores de dispensación y el control constituyen uno de los problemas esenciales de los servicios de sanidad pública. Aunque los indicadores en errores de entrega en los hospitales se encuentran en niveles relativamente bajos. Los que entregan productos facilitan volúmenes muy elevados de medicamentos que incluso una tasa de error baja puede convertirse en elevado número de errores. Asimismo, los procesos de almacenamiento y control de inventario son gestionados manualmente por los técnicos mediante hojas de pedido, donde el error aumenta considerablemente asociado a la mala práctica de eliminación de medicamentos vencidos lo que conduce indirectamente al daño ambiental (Rodriguez-Gonzalez et al., 2018).

Los farmacéuticos comunitarios tienen una gran presión de trabajo, que comprende garantizar una buena práctica de dispensación de medicamentos, controlar las reacciones contraindicadas a los fármacos, gestionar el almacenamiento de los mismos, revisar la utilización de los medicamentos, la composición de los mismos y otros procedimientos administrativos.

Estas cargas de trabajo son aún más significativas en los hospitales con un gran número de pacientes, debido a la tendencia a preferir el uso de los servicios médicos a niveles más altos (Quyen et al., 2021). Asimismo, al producirse la emergencia sanitaria con motivo de la COVID-19, algunas características del sistema de servicios sanitarios eran diferentes antes de la pandemia (Zheng et al., 2021), situación que puede afectar aspectos sanitarios de la ciudadanía perjudicando el medio ambiente.

La Calidad de servicios investigado en el aspecto cualitativo percibido por la población usuaria en temas de salud es un concepto importante para las organizaciones y constituye una medida del desempeño obtenido de las estrategias

organizacionales que se realizan para optimizar los procesos de servicio (Tzeng y Chang, 2011).

Entender los aspectos cualitativos del servicio es fundamental para poder mejorar la administración dentro de las organizaciones. Grönroos (2020) señala que la eficiencia de los servicios, comprende el resultado de una evaluación sistémica en el cual, el cliente realiza comparaciones referidas a sus expectativas con respecto al servicio recibido. Debido a la amplitud y generalización de esta definición, varios autores han intentado desarrollar un instrumento consistente que pueda medir esta variable. Sin embargo, debido a su complejidad, no existe un acuerdo general, y a lo largo del tiempo esta variable ha sido interpretada de diferentes maneras (Um y Lau, 2018).

En aspectos sanitarios, la propuesta SERVQUAL se estructura en la calidad funcional (Fatima et al., 2018). En este contexto, las percepciones de los usuarios referidos a aspectos cualitativos del servicio se obtienen de comparar lo que espera antes de recibir el servicio, frente a la experiencia real de recibirlo. A partir de esta perspectiva, se han desarrollado diferentes escalas para la evaluación de aspectos cualitativos de la calidad del servicio, que se conocen principalmente como SERVQUAL (Haming et al., 2019).

Acercas de los aspectos cualitativos del servicio, se presentan hasta cinco temas referidos a la calidad de los servicios que son aplicables a las instituciones que brindan servicios generales (Shafiq et al., 2017): (i) tangibilidad, es decir, la infraestructura, equipamiento y la presentación de los trabajadores; (ii) fiabilidad, es decir, la posibilidad de ejecutar el servicio ofrecido de forma razonable y exacta; (iii) garantía, conceptualizado como el conocimiento, la amabilidad y la capacidad del personal para otorgar confianza en el usuario hacia el establecimiento de servicios; (iv) responsabilidad, entendido como la inclinación hacia el servicio hacia los clientes y brindar servicio eficaz; y (v) empatía, que consiste en brindar un servicio personalizado y especializado al cliente (Zeithaml et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El proyecto de investigación que se propone, es de enfoque cuantitativo porque, proporciona información y comprensión del entorno del problema. Es un método o forma de investigar exploratoria, que analiza fenómenos complejos que son de difícil resolución con una investigación cuantitativa. No obstante, generará propuestas, ideas o hipótesis para una posterior investigación de tipo cuantitativo. La investigación cuantitativa se utiliza para conocer en a cabalidad el comportamiento, experiencia, actitudes, intenciones y motivaciones de las personas, empezando de observar e interpretar, para determinar el modo de pensar y sentir de los usuarios (Polit y Beck, 2012), así como señalar el nivel o fuerza de correlatividad encontrado entre las respectivas variables utilizadas en el trabajo.

El método del estudio ha sido observacional, porque el investigador observa aspectos específicos de la conducta humana con la mayor dosis de objetividad y hace registro de estos datos. Este método se utiliza para muestrear data obtenida de encuestados que son altamente representativos de un segmento de la población y usa para ello un instrumento cerrado o aspectos de carácter abierto (Matua y Van Der Wal, 2015).

Ha sido de tipo descriptivo, porque proporciona un relato preciso de las características de un individuo, una situación o un grupo concreto. Además, los estudios descriptivos ofrecen a los investigadores una forma de descubrir nuevos significados, describe lo existente, señala la recurrencia con la que sucede algo y categoriza la información (Polit & Beck, 2012)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la tesis es no experimental, al carecer de asignación aleatoria, al evitar la manipulación de las dos variables o instaurar agrupaciones para comparar. El que investiga procede a observar naturalmente evitando intervenir en absoluto. En ciertos casos, las variables independientes ya han ocurrido, por lo que es imposible controlarlas (Sousa et al., 2007).

3.2. Variables y operacionalización

Gestión de riesgos

Definición conceptual. La Gestión de los riesgos en el aspecto cualitativo puede describirse como un enfoque sistemático, basado en la posibilidad de riesgos en la administración de lo cualitativo. Este proceso está diseñado para supervisar, controlar, comunicar y revisar la calidad del riesgo. En la industria farmacéutica, donde la calidad del producto puede afectar en mayormente aspectos sanitarios y de alguna seguridad entre la población usuaria, es importante incorporar la evaluación de riesgos a los buenos controles de fabricación (Kumar y Jha, 2018).

Definición operacional. Este proceso está diseñado para supervisar, controlar, comunicar y revisar la calidad del riesgo. Esta una variable de escala ordinal. Se utilizó un cuestionario para recoger la información para dicha medición, que consta de 20 ítems con opciones de respuestas politómicas.

Calidad de servicio

Definición conceptual. La Calidad de servicios investigado en el aspecto cualitativo percibido por la población usuaria en temas de salud es un concepto importante para las organizaciones y constituye una medida del desempeño obtenido de las estrategias organizacionales que se realizan para optimizar los procesos de servicio (Tzeng y Chang, 2011).

Definición operacional. Acerca de los aspectos cualitativos del servicio, se presentan hasta cinco temas referidos a la calidad de los servicios que son aplicables a las instituciones que brindan servicios generales (Shafiq et al., 2017): tangibilidad, fiabilidad, garantía, responsabilidad, y empatía. Tiene escala ordinal. Se utilizó un cuestionario basado en Servqual para recoger la información para dicha medición, que consta de 20 ítems con opciones de respuestas politómicas.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se encontrará representada por las oficinas farmacéuticas del distrito de Ate. Las mismas, están conformadas por 86 oficinas farmacéuticas comunitarias registradas según la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, DIRIS Lima

Este. Cada una de ellas, constituidas entre 4 a 5 del personal que labora en horario de atención, que corresponde a una población 415 en total.

El tamaño de la muestra es de cincuenta participantes que laboran en los establecimientos farmacéuticos y asisten al público en sus compras, que acuden regularmente a estos establecimientos durante el período de estudio. El cálculo del tamaño muestral se encuentra en el Anexo 3.

El muestreo es por conveniencia y no probabilístico. Es decir, los integrantes que constituyen la población objetivo deben cumplir ciertas características de manera práctica, tales como accesibilidad fácil, cercanía geográfica, la disponibilidad de tiempo específico o la voluntad de ser partícipe, han sido incluidas en el estudio.

Criterios de inclusión:

- Recursos humanos de los establecimientos farmacéuticos que aceptan el consentimiento informado.
- Recursos humanos que laboran en las boticas y farmacias del distrito de Ate, incluidos los químicos farmacéuticos, los técnicos de farmacia y el personal de ventas.
- Recursos humanos de las oficinas farmacéuticas que, siendo mayores de edad, están dispuestos a participar del estudio.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de las farmacéuticas que prestan labores no referidas a la atención farmacológica.
- Trabajadores de las oficinas de farmacia que pertenecen a otros distritos.
- Trabajadores de las oficinas farmacológicas pertenecientes a entidades del Ministerio de Salud.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Las encuestas constituyen la técnica y los cuestionarios son los instrumentos. Las encuestas se aplican a poblaciones extensas consiguiendo de esta manera gran razonabilidad estadística, la posibilidad de juntar mucha información y poseer amplia disponibilidad de sistemas o modelos que han sido validados. Asimismo, se ha instrumentalizado la data con el cuestionario, que constituye una poderosa herramienta que posibilita la evaluación de poblaciones con cierta facilidad. El

instrumento ha sido formulado, acondicionado y modificado en base al modelo validado y publicado de Kurniawan et al. (2017). En el Anexo 4 se anexan los cuestionarios empleados. El cuestionario ha sido validado por tres jueces expertos que cuenten con Título Profesional y Grado Académico de Magister y/o Doctor cuyos registros constan en SUNEDU, dando cumplimiento a lo normado y para dar confiabilidad al contenido.

3.4.1. Validez

Los instrumentos formulados, han sido validados a través del juicio de tres expertos en el tema materia de investigación, los mismos que aprobaron sus contenidos aplicando criterios estrictos en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad, para así alcanzar el objetivo de contar con instrumentos viables para su aplicación. Dicha validación se encuentra en el Anexo 5: Validación de Instrumentos.

3.4.2. Confiabilidad

Para obtener la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, debido a que este con este resultado se pudo señalar la relación entre los ítems de los cuestionarios a aplicar. El primer cuestionario con respecto a la variable denominada “gestión de riesgos” tuvo la confiabilidad: 0.927 y para el cuestionario de la variable denominada “calidad de la atención brindada por los establecimientos farmacéuticos comunitarios en el distrito de Ate” tuvo la confiabilidad: 0.893, que se interpreta como que ambos cuestionarios son altamente confiables para su uso. Ver Anexo 6.

3.5. Procedimientos

El proceso de recolección de datos se produjo, durante el mes de setiembre 2022, procediendo a la aplicación de los cuestionarios a los Químicos farmacéuticos, personal técnico de farmacia y trabajadores que han sido incluidos en la investigación. Asimismo, se han requerido los respectivos Consentimientos Informados. La participación ha sido voluntaria y no se otorgará incentivo alguno o compensación por la participación. A la totalidad de los participantes se les ha ofrecido la posibilidad de completar la entrevista en un tiempo adicional de 10 minutos. Por último, se ha procedido al análisis estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

La data se registró y analizó estadísticamente utilizando SPSS v.25. La data descriptiva se presentó en figuras, gráficas o tablas, números y porcentajes. Asimismo, se expresa como media de grado de correlación. Se han calculado las razones de probabilidad y su intervalo de confianza del 95%. La significancia estadística se ha considerado $p < 0.05$.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo o estudio, se ha elaborado tomando en cuenta el código de ética de Helsinki. Este documento otorga protección a los que han intervenido para la protección la protección de los derechos de los ciudadanos en los trabajos para investigar. Los precitados derechos, se encuentran protegidos por medio de la utilización de tres principios éticos: (1) grado de autonomía personal (2) beneficioso y sin perjuicio, y (3) justo. El grado de autonomía personal: significa que las personas exigen ser tratadas como individuos independientes, los mismos que deben objeto de brindarles abundante información sobre la materia a estudiar lo que les permite decidir de forma independiente si desean participar (Shrestha y Dunn, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Acto seguido, se mostrarán los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección, en el cual los datos se presentan organizados en tablas estadísticas con la siguiente información:

Tabla 1

Distribución de los niveles de la Variable 1: Gestión de riesgos

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 - 46	14	28.0%
Medio	47 - 73	36	72.0%
Alto	74 - 100	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En Tabla 1 se muestra los valores obtenidos al aplicar el cuestionario para determinar el nivel de Gestión de Riesgos en los establecimientos farmacéuticos comunitarios del distrito de Ate 2022. En dicha tabla se aprecia que, de 50 encuestados, 14 de ellos que representan un 28.0% consideran que existe un nivel bajo de gestión de riesgos, en tanto que 36 encuestados que representan un 72.0% interpretan que opera a nivel medio de administración de riesgo y 0 encuestados que constituyen un 0.0% interpretan que existe un nivel alto de gestión de riesgo.

En conclusión, se puede deducir que la mayoría de las personas a quienes se encuestó, estiman que existe un grado medio en la gestión de riesgos en los establecimientos farmacéuticos comunitarios del distrito de Ate.

Tabla 2*Distribución de los niveles de la Dimensión 1: Almacenamiento*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11	12	24.0%
Medio	12 - 18	38	76.0%
Alto	19 - 25	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En la Tabla 2 se muestran los valores alcanzados producto de la aplicación del cuestionario para determinar el nivel de Almacenamiento en las oficinas farmacéuticas comunitarias de Ate, de 50 encuestados, 12 de ellos que representan un 24.0% consideran que existe un nivel bajo de Almacenamiento, mientras que 38 encuestados que representan un 76.0% consideran que existe un nivel medio de Almacenamiento y 0 encuestados que representan un 0.0% consideran que existe un nivel alto de Almacenamiento.

En conclusión, se colige que los entrevistados mayoritariamente piensan que existe un nivel intermedio de Almacenamiento, lo que refleja que la mayoría de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos comunitarios de Ate señalan que existe un nivel aceptable de Almacenamiento.

Tabla 3*Distribución de los niveles de la Dimensión 2: Seguridad*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11	09	18.0%
Medio	12 - 18	41	82.0%
Alto	19 - 25	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En la Tabla 3 se muestran los valores alcanzados producto de la aplicación del cuestionario para determinar el nivel de Seguridad en los establecimientos farmacéuticos comunitarios del distrito de Ate - 2022. En dicha tabla se aprecia que, de 50 encuestados, 09 de ellos que representan un 18.0% consideran que existe un nivel bajo de Seguridad, mientras que 41 encuestados que representan un 82.0% consideran que existe un nivel medio de Seguridad y 0 encuestados que representa un 0% considera que existe un nivel alto de Seguridad.

En conclusión, se puede colegir que la mayoría de los que fueron encuestados, consideran que existe un nivel medio de Seguridad, lo que refleja que la mayoría de los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos comunitarios del distrito de Ate perciben un nivel aceptable de Seguridad.

Tabla 4*Distribución de los niveles de la Dimensión 3: Dispensación*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11	11	22.0%
Medio	12 - 18	39	78.0%
Alto	19 - 25	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En la Tabla 4 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar el nivel de Dispensación en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate - 2022. En dicha tabla se aprecia que, de 50 encuestados, 11 de ellos que representan un 22.0% consideran que existe un nivel bajo de Dispensación, mientras que 39 encuestados que representan un 78.0% consideran que existe un nivel medio de Dispensación y 0 encuestados que representa un 0.0% consideran que existe un nivel alto de Dispensación.

En conclusión, se puede colegir que la mayoría de los que fueron encuestados, consideran que existe un nivel medio de Dispensación, lo que refleja que la mayoría de los establecimientos farmacéuticos comunitarios del distrito de Ate perciben un nivel aceptable de Dispensación.

Tabla 5*Distribución de los niveles de la Dimensión 4: Daño ambiental*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11	19	38.0%
Medio	12 - 18	31	62.0%
Alto	19 - 25	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En la Tabla 5 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar el nivel de Daño ambiental en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate - 2022. En dicha tabla se aprecia que, de 50 encuestados, 19 de ellos que representan un 38.0% consideran que existe un nivel bajo de Daño ambiental, mientras que 31 encuestados que representan un 62.0% consideran que existe un nivel medio de Daño ambiental y 0 encuestados que representa un 0.0% consideran que existe un nivel alto de Daño ambiental.

En conclusión, se puede deducir que la mayoría de los fueron encuestados, consideran que existe un nivel medio de Daño ambiental, lo que refleja que la mayoría de las farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate perciben un nivel aceptable de Daño ambiental.

Tabla 6*Distribución de los niveles de Variable 2: Calidad de servicio*

Nivel	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11 - 25	13	26.0%
Medio	26 - 40	37	74.0%
Alto	41 - 55	00	0.0%
Total		50	100.0%

Fuente: Base de datos – Cuestionario Variable 1: Gestión de riesgos

En la Tabla 6 se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar el nivel de Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ate- 2022. En dicha tabla se aprecia que, de 50 encuestados, 13 de ellos que representan un 26.0% consideran que existe un nivel bajo en la Calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ate, mientras que 37 encuestados que representan un 74.0% consideran que existe un nivel medio en la Calidad del servicio y 0 encuestados que representan un 0.0% consideran que existe un nivel alto en la Calidad del Servicio.

En conclusión, se puede deducir que la mayoría de los que fueron encuestados, han considerado que existe un nivel medio en la Calidad del servicio en las farmacias y boticas comunitarias del distrito de Ate, lo que refleja que la mayoría de los trabajadores de dichos establecimientos comunitarios del distrito de Ate perciben un nivel aceptable en la Calidad del servicio en dichas oficinas.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate-2022

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate-2022

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis general

		Variable 2 Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Variable 1	Coefficiente de correlación	,921**
	Gestión de riesgos	Sig. (bilateral)	.000
		N	50

En la Tabla 7 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la Variable 1: Gestión de riesgos y la Variable 2: Calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate es positiva muy alta con un valor de 0.921; además, el valor de significancia es <0.000 que viene a ser menor al valor de significancia teórico (<0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el Almacenamiento y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

H_a: Existe relación significativa entre Almacenamiento y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

Tabla 8

Contrastación de la primera hipótesis específica

		Variable 2 Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 1: Almacenamiento	Coefficiente de correlación	,803**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

En la Tabla 8 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la Dimensión 1: Almacenamiento y la Variable 2: Calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate es positiva muy alta con un valor de 0.803; además, el valor de significancia es <0.000 que viene a ser menor al valor de significancia teórico (<0.05). En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la Seguridad y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

H_a: Existe relación significativa entre la Seguridad y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

Tabla 9

Contrastación de la segunda hipótesis específica

		Variable 2 Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 2: Seguridad	Coefficiente de correlación	,839**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

En la Tabla 9 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la Dimensión 2: Seguridad y la Variable 2: Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022 es positiva alta con un valor de 0.839; además, el valor de significancia es <0.000 que viene a ser menor al valor de significancia teórico (<0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre la Dispensación y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

H_a: Existe relación significativa entre la Dispensación y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

Tabla 10

Contrastación de la tercera hipótesis específica

		Variable 2 Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 3: Dispensación	Coefficiente de correlación	,857**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

En la Tabla 10 se estima que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la Dimensión 3: Dispensación y la Variable 2: la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022 es positiva alta con un valor de 0.857; además, el valor de significancia es <0.000 que viene a ser menor al valor de significancia teórico (<0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el Daño ambiental y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

H_a: Existe relación significativa entre el Daño ambiental y la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022

Tabla 11

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

		Variable 2 Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 4: Daño ambiental	Coefficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	50

En la Tabla 11 se estima que el coeficiente de correlación Rho de Spearman existente entre la Dimensión 4: Daño ambiental y la Variable 2: la Calidad del Servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022 es positiva alta con un valor de 0.765; además, el valor de significancia es <0.000 que viene a ser menor al valor de significancia teórico (<0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del riesgo y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022. En tal sentido, en la tabla 1 se ha indicado los resultados obtenidos para determinar el nivel de gestión de riesgos que se percibe por los trabajadores de las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022; en este se aprecia que de 50 encuestados, un 28.0% consideran que existe un nivel bajo de gestión de riesgo, en tanto que un 72.0% consideran que existe un nivel medio de gestión de riesgo y un 0.0% consideran que existe un nivel alto de gestión de riesgo; por ende, se puede inferir que la mayoría de los encuestados consideran que existe un nivel medio de gestión de riesgo.

De la misma manera, en la tabla 6 se muestran los resultados obtenidos para determinar el nivel de calidad del servicio farmacéutico comunitario que se percibe por los trabajadores; en este se aprecia que de 50 encuestados, un 26.0% estiman que existe un nivel bajo en la calidad del servicio farmacéutico comunitario, mientras que un 74.0% aprecian que existe un nivel medio en la calidad del servicio farmacéutico comunitario y un 0.0% consideran que existe un nivel alto en la calidad del servicio farmacéutico comunitario; por ende, se puede inferir que la mayoría de los encuestados estiman que existe un nivel medio en la calidad del servicio farmacéutico comunitario del distrito de Ate.

El estudio de El-Kholy et al. (2022) en Arabia Saudita evaluó las percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y los niveles de satisfacción con los servicios farmacéuticos, encontrando que la mayoría estuvo de acuerdo en que los farmacéuticos comunitarios los tratan con respeto, les proporcionaban instrucciones claras sobre el uso de la medicación y confiaban en las opiniones sobre los medicamentos.

Asimismo, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos conforme a la tabla 8, en la correlación de la hipótesis general según el Rho de Spearman se alcanzó una correlación positiva muy alta con un valor de 0.921 y un nivel de significancia menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir “Existe relación significativa entre Gestión de riesgos y la calidad de los servicios farmacéuticos comunitarios en el distrito de Ate - 2022”.

En consecuencia, al comparar los resultados se tiene una similitud con Bratkowska et al. (2020), (Polonia) que midieron el grado de satisfacción del paciente con los servicios en farmacias independientes y de farmacias agrupadas. Los resultados evidencian una opinión positiva del personal de farmacia. La mayoría opinó que el personal era amable, con lenguaje sencillo, respetaba su espacio personal y dispuesto a ayudar.

Bajo esa misma línea, el primer objetivo específico es “Identificar la relación entre el Almacenamiento y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”; en donde se obtuvo como resultados según la tabla 8 que, de 50 encuestados, un 24.0% consideran que existe un nivel bajo de almacenamiento, mientras que un 76.0% consideran que existe un nivel medio de almacenamiento y un 0.0% consideran que existe un nivel alto de almacenamiento.

Asimismo, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos conforme a la tabla 9 en la correlación y contraste de la primera hipótesis específica el Rho de Spearman se alcanzó una correlación positiva alta con un valor de 0.803 y un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir “Existe relación significativa entre el Almacenamiento y la Calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias del distrito de Ate 2022”.

El Almacenamiento es la base para la gestión de riesgo porque se adquiere diagnósticos a través de datos relevantes, los cuales sirven para proyectarse al futuro mediante un plan adecuado y bien estructurado, permitiendo alcanzar los objetivos y metas deseados. cita que gracias a la programación se determina las metas, los programas y proyectos que debe ejecutar la entidad a través del área de logística para cumplir los objetivos institucionales.

Seguidamente, el segundo objetivo específico ha sido “Analizar la relación entre la Seguridad y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”; obteniendo como resultados según la tabla 9 que, de 50 encuestados un 18.0% consideran que existe un nivel bajo de seguridad, mientras que un 82.0% consideran que existe un nivel medio de seguridad y un 0% considera que existe un nivel alto de programación estratégica.

Asimismo, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos conforme a la tabla 10 en la correlación y contraste de la segunda hipótesis específica según el Rho de Spearman se alcanzó una correlación positiva alta con un valor de 0.839 y un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir “Existe relación significativa entre la Seguridad y la calidad del servicio farmacéutico comunitario en el distrito de Ate 2022”, encontrando una similitud con el estudio de Sistema de Control Interno de Gestión (SCIG) en la farmacia hospitalaria, descrito como un proceso de cambios continuos, adaptado a las necesidades del establecimiento, hecho que lo dirige el farmacéutico jefe y participación de los empleados de la farmacia, así como a través de buenas prácticas aplicadas por la dirección del hospital (Daina et al., 2019).

Asimismo, el tercer objetivo específico es “Describir la relación entre el Dispensación y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”; logrando como resultados según la tabla 10 que, de 50 encuestados, un 22.0% consideran que existe un nivel bajo de dispensación, en tanto que un 78.0% consideran que existe un nivel medio de dispensación y un 0.0% consideran que existe un nivel alto de dispensación.

Por consiguiente, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos conforme a la tabla 11 en la correlación y contraste de la tercera hipótesis específica según el Rho de Spearman se alcanzó una correlación positiva alta con un valor de 0.857 y un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir “Existe relación significativa entre la Dispensación y la calidad del servicio en la oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”, encontrando un parecido con el estudio de los procesos de almacenamiento y control de inventario que, al ser trabajados manualmente por los técnicos es donde el error aumenta considerablemente asociado a la mala práctica de eliminación de medicamentos vencidos lo que conduce indirectamente al daño ambiental (Rodriguez-Gonzalez et al., 2018).

Finalmente, el cuarto objetivo específico es “Describir la relación entre el daño ambiental y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”; logrando como resultados según la tabla 10 que, de 50 encuestados, un 38% consideran que existe un nivel bajo de Daño ambiental, en tanto

que un 62.0% consideran que existe un nivel medio de Daño ambiental y un 0.0% consideran que existe un nivel alto de Daño ambiental.

Por consiguiente, de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos conforme a la tabla 12 en la correlación y contraste de la cuarta hipótesis específica según el Rho de Spearman se alcanzó una correlación positiva alta con un valor de 0.765 y un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir “Existe relación significativa entre el daño ambiental y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022”, encontrando que el control interno de la gestión (CGI) es primordial para obtener y preservar el principal objetivo de la farmacia: hacerlo todo bien con rapidez y eficacia, en las condiciones adecuadas para un hospital de urgencias.

En la misma línea de pensamiento y desde un punto de vista ecológico, las compras y los recursos de la farmacia deben gestionarse siempre para reducir los residuos de la actividad hospitalaria (Täerel et al., 2014).

La investigación realizada ha permitido exponer la problemática en la gestión de riesgos en el sector salud, aunque algunos desechos médicos comparten similitudes con los desechos domésticos típicos, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 15 % de ellos podría representar un peligro para la salud de los humanos. La razón principal de esto es el riesgo de albergar patógenos que pueden causar infecciones en varias etapas dentro de un sistema complejo (OMS, 2017b).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) explica que los desechos sanitarios se componen de materiales excedentes de instituciones médicas, centros de investigación y laboratorios especializados que realizan procedimientos médico-quirúrgicos. También comprende otros excedentes residuales de diversas fuentes, incluidos los hogares. La OMS destaca la importancia de incluir los excedentes residuales domésticos en la definición de residuos sanitarios (OMS, 2018).

Revisando la problemática local, el distrito de Ate enfrenta graves problemas de salud pública, particularmente en la calidad de los servicios que brindan las farmacias y droguerías comunitarias. La falta de una gestión adecuada de los residuos por parte de químicos farmacéuticos capacitados y la falta de conciencia de los consumidores sobre los riesgos que plantean los excedentes farmacéuticos solo empeora la situación.

A esto se suman las malas prácticas de eliminación y el control insuficiente se suman a la acumulación de desechos farmacéuticos peligrosos, que no solo dañan el medio ambiente sino que también representan un grave peligro para la salud. Estos problemas han sido reconocidos por el Ministerio del Medio Ambiente, que ha destacado la necesidad de mejores prácticas administrativas y de mayordomía para abordar este problema.

Por otra parte, es importante destacar que si bien no existe un protocolo establecido para el manejo de medicamentos vencidos, las oficinas farmacéuticas tienen la oportunidad de mejorar la calidad de su servicio al aceptar medicamentos no utilizados de los clientes. La gestión adecuada de los residuos farmacéuticos es una responsabilidad importante para las farmacias que los recogen.

Sin embargo, las propias farmacias generan diversos tipos de residuos, incluidos productos farmacéuticos sin usar y desechados, medicamentos caducados, medicamentos almacenados o manipulados de forma inadecuada y medicamentos que deben desecharse por otros motivos.

Ahora, tornando la vista a los aspectos normativos, en Perú, se aprobó el Decreto Legislativo N°1278 en el año 2016 que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, se asegura de que, en colaboración con otras agencias cuando corresponda, se instituyan medidas adecuadas para la identificación, recolección y eliminación segura de medicamentos vencidos y desechos de medicamentos (Diario Oficial El Peruano, 2016). En consecuencia, el Ministerio del Ambiente está obligado a supervisar la eliminación segura de productos regulados que no son saludables para el consumo humano. No obstante, el manejo de excedentes contaminantes, en especial de fármacos en Perú, es deficitario y propicia que algunas empresas farmacéuticas carezcan de educación formal en manejo de residuos sólidos contaminantes, como lo ha informado la Defensoría del Pueblo (Defensoría del Pueblo, 2020).

Por otra parte, la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) del Ministerio de Salud (MINSA), a pesar de la legislación (Decreto Legislativo N°1278) la mayoría de los excedentes de fármacos que han caduca su vigencia se eliminan sin ningún control y al aire libre, así como que se eliminan como

residuos comunes. La situación actual pone de manifiesto los problemas tradicionales que normalmente se enfrenta por las entidades de medicamentos caducos en los países subdesarrollados, según lo expresó el Ministerio de Salud (MINSA, 2017).

Lo descrito y los resultados encontrados en este estudio, conduce a señalar que poco pueden hacer las direcciones locales o regionales por mejorar y garantizar una gestión de riesgos adecuadas, donde hay normas y leyes pero también una carencia de recursos y de procesos que permitan la implementación de dichas normativas legales que afectan la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de los servicios de la salud.

V. CONCLUSIONES

- Primera** Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre el Gestión de riesgos y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022; asimismo, se pudo evidenciar que las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate no cuenta con una gestión de riesgo, debido a que según los resultados estadísticos un 72.0% de funcionarios estiman que existe un nivel medio de gestión de riesgos, lo cual repercute en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias. “En consecuencia, para determinar la relación directa y significativa entre las dos variables se ha identificado, analizado y descrito la relación existente entre el almacenamiento, seguridad, dispensación y daño ambiental con la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ate 2022; concluyendo que la gestión de riesgo es de vital importancia en la calidad del servicio den las oficinas farmacéuticas comunitarias.
- Segunda** Se ha identificado que existe una relación directa y significativa entre la Almacenamiento y la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate 2022; asimismo, se pudo evidenciar que un 76.0% de funcionarios consideran que existe un nivel medio de Almacenamiento; “por lo que se concluye que es importante mejorar las condiciones de almacenamiento para la mejora de la calidad del servicio de las oficinas farmacéuticas comunitarias de Ate.
- Tercera** Se ha analizado que existe una relación directa y significativa entre la Seguridad y la calidad del servicio farmacéutico comunitario en el distrito de Ate-2022; asimismo, se pudo evidenciar que un 82.0% de funcionarios consideran que existe un nivel medio de seguridad; “concluyendo, que es sustancial mejorar la seguridad en la gestión de riesgos, porque tiene como propósito mejorar las condiciones de seguridad con la que distribuyen productos de farmacia a la población del distrito de Ate.
- Cuarta** Se ha descrito que existe una relación directa y significativa entre la Dispensación y la calidad del servicio farmacéutico comunitario en el

distrito de Ate 2022; asimismo, se pudo evidenciar que un 78.0% de funcionarios estiman que existe un nivel medio de presupuesto estratégico; se concluye que es esencial realizar una dispensación adecuada de productos de farmacia que garantice salud de la población de Ate.

Quinta Se ha evidenciado que existe una relación directa y significativa entre Daño ambiental y la calidad del servicio farmacéutico comunitario en el distrito de Ate 2022; asimismo, se pudo evidenciar que un 62.0% de funcionarios estiman que existe un nivel medio de daño ambiental; se concluye que es esencial realizar control del daño ambiental que garantice salud de la población de Ate.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda a las oficinas farmacéuticas comunitarias adoptar la gestión de riesgos como tema prioritario, para lograrlo se sugiere implementar mejor almacenamiento, mejores condiciones de seguridad, optimizar la dispensación de medicamentos y accionar en referencia el daño ambiental. Asimismo, se “sugiere tener mayor énfasis en el seguimiento y control constante de la gestión de riesgos para optimizar la calidad de los servicios farmacéuticos comunitarios en el distrito de Ate, de tal modo que se puedan mejorar los estándares de calidad en la atención a la población.
- Segunda** Se recomienda a los responsables de las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate a mejorar el Almacenamiento en sus servicios con el propósito de garantizar adecuadas condiciones de conservación de medicamentos que garanticen la recuperación de la salud de la población.
- Tercera** Se recomienda a los responsables de las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate a mejorar la Seguridad en sus servicios de farmacéuticos comunitarios con el propósito de garantizar adecuadas condiciones de conservación de los fármacos y por consiguiente contar con medicamentos que garanticen la recuperación de la salud de la población.
- Cuarta** Se recomienda a los responsables de las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate a mejorar la Dispensación de los productos en sus servicios farmacéuticos comunitarios, con el propósito de optimizar las buenas prácticas en la entrega de productos de farmacia a los usuarios y de este modo, contar con medicamentos que garanticen la recuperación de la salud de la población.
- Quinta** Finalmente, se recomienda a los responsables de los servicios farmacéuticos comunitarios a mejorar el daño ambiental en el distrito de Ate, para garantizar la no contaminación por elementos residuales o

desechables no deseados en el distrito de Ate, con el propósito de garantizar mejores condiciones de vida la población

REFERENCIAS

- Alsaidalani, R., & Elmadhoun, B. (2022). Quality Risk Management in Pharmaceutical Manufacturing Operations: Case Study for Sterile Product Filling and Final Product Handling Stage. *Sustainability (Switzerland)*, 14(15), 9618. <https://doi.org/10.3390/su14159618>
- Barghouth, D., Al-Abdallah, G., & Abdallah, A. (2021). Pharmacy service factors and pharmacy performance: the role of patient satisfaction in community pharmacies. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 410–428. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-03-2020-0017>
- Bernabeu-Martínez, M., García-Salom, P., Burgos-San José, A., Navarro-Ruiz, A., Sanz-Valero, J., & Wanden-Berghe, C. (2020). Consensus to identify the dangerous drugs risks in hospital pharmacy services. *Farmacia Hospitalaria*, 44(2), 51–61. <https://doi.org/10.7399/fh.11290>
- Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., & Merks, P. (2020). Quality of Pharmaceutical services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. *Patient Preference and Adherence*, 14, 2459–2467. <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
- Chacaliza, A. (2019). *Eliminación de los productos farmacéuticos vencidos y deteriorados en las farmacias de la zona urbana del distrito de San Martín de Porres* [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11424>
- Chavda, M., & Patel, B. (2015). How quality risk management is useful for pharmaceuticals. *Glob Res J Sci Nat*, 1(1), 10–13. <https://bit.ly/3gjOTTK>
- Daina, L., Sabau, M., Daina, C., Neamtu, C., Tit, D., Buhás, C., & Bungau, S. (2019). Improving performance of a pharmacy in a Romanian hospital through implementation of an internal management control system. *Science of The Total Environment*, 675, 51–61. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2019.04.231>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Gestión de los residuos sólidos en el Perú en tiempos de COVID - 19*. Defensoría Del Pueblo, 1–56. <https://bit.ly/3dJhkt7>

- Diario Oficial El peruano. (2016). Decreto Legislativo N°1278, *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Diario Oficial El Peruano, 17. <https://bit.ly/3dJhkt7>
- El-Kholy, A., Abdelaal, K., Alqhtani, H., Abdel-Wahab, B., & Abdel-Latif, M. (2022). Publics' Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Services in Al-Madinah City, Saudi Arabia: A Cross Sectional Study. *Medicina (Lithuania)*, 58(3), 432. <https://doi.org/10.3390/medicina58030432>
- Fatima, T., Malik, S., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Flores, F., & Sandoval, S. (2021). *Almacenamiento y eliminación de los productos farmacéuticos en las viviendas del Distrito de Atico - Arequipa, mayo - junio, 2021* [Tesis Pregrado, Universidad María Auxiliadora, Lima - Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/641>
- Gallo, G. (2020). *Gestión Ambiental para el manejo de residuos medicamentosos domiciliarios y su disposición en el Distrito de Santiago de Surco* [Tesis Posgrado, Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú]. <https://bit.ly/3deSgtz>
- García, I. (2017). *Gestión de Residuos y Eliminación de los Desechos de Medicamentos de origen domiciliario, Distrito de Huánuco 2016* [Tesis Posgrado, Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/2773>
- Gonzales, B. (2021). *Formas de eliminación de medicamentos no consumidos y/o vencidos en hogares del distrito de Chorrillos mayo- octubre 2020* [Tesis Pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú]. <https://bit.ly/3RE4ECB>
- Grönroos, C. (2020). Service marketing research priorities. *Journal of Services Marketing*, 34(3), 291–298. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2019-0306>
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A., & Putra, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25–34. <http://dx.doi.org/10.15722/jds.17.02.201902.25%0AThe>

- Kumar, N., & Jha, A. (2018). Quality risk management during pharmaceutical “good distribution practices” - A plausible solution. *Bulletin of Faculty of Pharmacy, Cairo University*, 56(1), 18–25. <https://doi.org/10.1016/j.bfopcu.2017.12.002>
- Kurniawan, K., Posangi, J., & Rampengan, N. (2017). Association between public knowledge regarding antibiotics and self-medication with antibiotics in Teling Atas Community Health Center , East Indonesia. *Medical Journal of Indonesia*, 26(1), 62–69. <https://doi.org/10.13181/mji.v26i1.1589>
- Matua, G., & Van Der Wal, D. (2015). Differentiating between descriptive and interpretive phenomenological research approaches. *Nurse Researcher*, 22(6), 22–27. <https://doi.org/10.7748/nr.22.6.22.e134>
- Ministerio de Salud. (2017). *Medicamentos vencidos serán recolectados por el Minsa para evitar su uso por el comercio ilegal*. <https://bit.ly/3qWM6So>
- Ministerio del Ambiente - MINAM. (2010). *Guía de Evaluación de Riesgos Ambientales*. Dirección General de Calidad Ambiental, 1, 4–117. <https://bit.ly/3Cbzi0E>
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B., & Singh, P. (2022). Patients’ satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(1), e0262300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Organización Panamericana de la Salud - OPS. (2013). *Residuos Sólidos*. <https://bit.ly/3sTmkPW>
- Polit, D., & Beck, C. (2012). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*. Wolters Kluwer Health.
- Quyen, B., Ha, N., & Van Minh, H. (2021). Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. *Health Psychology Open*, 8(1), 20551029211015116. <https://doi.org/10.1177/20551029211015117>
- Rodriguez-Gonzalez, C., Herranz-Alonso, A., Escudero-Vilaplana, V., Ais-Larisgoitia, M., Iglesias-Peinado, I., & Sanjurjo-Saez, M. (2018). Robotic dispensing

- improves patient safety, inventory management, and staff satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*. <https://doi.org/10.1111/jep.13014>
- Shafiq, M., Naeem, M., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service quality assessment of hospitals in Asian context: An empirical evidence from Pakistan. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54:0046958017714664, 1–12. <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>
- Shrestha, B., & Dunn, L. (2020). The Declaration of Helsinki on Medical Research involving Human Subjects: A Review of Seventh Revision. *Journal of Nepal Health Research Council*, 17(4), 548–552. <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v17i4.1042>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (2007). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: quantitative research designs. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(4), 502–507. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000400025>
- Tăerel, A., Soroceanu, V., Rais, C., & Stancu, E. (2014). Study of quality standards application in bucharest community pharmacies. *Farmacia*, 62(6), 1082–1088. <https://bit.ly/3AylH2d>
- Tzeng, G.-H., & Chang, H.-F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(3), 106–115. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242011000300008>
- Um, K., & Lau, A. (2018). Healthcare service failure: how dissatisfied patients respond to poor service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(5), 1–26. <https://bit.ly/3URgdru>
- World Health Organization. (2017a). Report on health-care waste management (HCWM) status in countries of the south-east Asia region (SEA Region). New Delhi: World Health Organization. <https://bit.ly/3h0BQGR>
- World Health Organization. (2017b). Safe management of wastes from health-care activities: a summary. World Health Organization. <https://bit.ly/3sRlp11>

- World Health Organization (WHO). (2018). Health-care waste. <https://bit.ly/2zW9JAj>
- Zeithaml, V., Jaworski, B., Kohli, A., Tuli, K., Ulaga, W., & Zaltman, G. (2020). A Theories-in-Use Approach to Building Marketing Theory. *Journal of Marketing*, 84(1), 32–51. <https://doi.org/10.1177/0022242919888477>
- Zheng, S., Yang, L., Zhou, P., Li, H., Liu, F., & Zhao, R. (2021). Recommendations and guidance for providing pharmaceutical care services during COVID-19 pandemic: A China perspective. *Res. Soc. Adm. Pharm*, 17, 1819–1824. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.03.012>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Acción tutorial y conductas prosociales en estudiantes de segundo año de secundaria de una institución educativa - Ate, 2022							
AUTOR: Valdivia Jaimes, Renata							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de riesgos influye en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿De qué manera los riesgos de almacenamiento influyen en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?</p> <p>2. ¿De qué manera los riesgos de seguridad influyen en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera los riesgos de dispensación influyen en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?</p> <p>4. ¿De qué manera los riesgos del daño ambiental influyen en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022?</p>	<p>Objetivo general Explicar la influencia de la gestión de riesgos en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Explicar la influencia de los riesgos de almacenamiento en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>2. Explicar la influencia de la gestión de seguridad en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>3. Explicar la influencia de los riesgos de dispensación en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>4. Explicar la influencia de la gestión del daño ambiental en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p>	<p>Hipótesis general La gestión de riesgos influye en la calidad del servicio significativamente en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Los riesgos de almacenamiento influyen significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>2. Los riesgos de seguridad influyen significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>3. Los riesgos de dispensación influyen significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p> <p>4. Los riesgos del daño ambiental influyen significativamente en la calidad del servicio en las oficinas farmacéuticas comunitarias en el distrito de Ate, 2022</p>	Variable 1: Gestión de Riesgos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y rango
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal ▪ Medidas de precaución ▪ Área del almacén ▪ Equipos ▪ Instrumentos 	1 - 5	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Algunas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio Alto
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acondicionamiento o del área ▪ Material contaminado ▪ Contenedores ▪ Medidas de precaución ▪ Control de peligros 	6 - 10		
			Dispensación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad ▪ Medicamentos vencidos ▪ Información ▪ Asesoramiento ▪ Riesgos 	11 - 15		
			Daño ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Daño ecológico ▪ Aguas residuales ▪ Contaminación ambiental ▪ Eliminación inadecuada ▪ Efectos nocivos 	16 - 20		
			Variable 2: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Elementos tangible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspecto de las instalaciones físicas ▪ Equipos ▪ Personal 	1 - 4	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1)	Bajo Medio

				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos materiales 		Algunas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesas ▪ Manejo de problemas ▪ Cumplimiento de servicio 	5 - 7		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención y fácil acceso ▪ Buena comunicación ▪ Comprensión del cliente ▪ Atención individualizada a los clientes 	8 - 11		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesas ▪ Manejo de problemas ▪ Cumplimiento de servicio 	12 - 14		
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención y fácil acceso ▪ Buena comunicación ▪ Comprensión del cliente ▪ Atención individualizada a los clientes 	15 - 20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal. Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.		Población: 415 trabajadores de las oficinas farmacéuticas. Muestra: 50 trabajadores de las oficinas farmacéuticas. Muestreo: No probabilístico, intencional.		Variable 1: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: El análisis de datos se realiza con el coeficiente de correlación Rho de Spearman a través del SPSS versión 25.	

Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 12

Operacionalización de la variable Gestión de Riesgos

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y rango por variable
Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal ▪ Medidas de precaución ▪ Área del almacén ▪ Equipos ▪ Instrumentos 	1 - 5		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acondicionamiento del área ▪ Material contaminado ▪ Contenedores ▪ Medidas de precaución ▪ Control de peligros 	6 - 10	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Algunas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Medio
Dispensación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad ▪ Medicamentos vencidos ▪ Información ▪ Asesoramiento ▪ Riesgos 	11 - 15		Alto
Daño ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Daño ecológico ▪ Aguas residuales ▪ Contaminación ambiental ▪ Eliminación inadecuada ▪ Efectos nocivos 	16 - 20		

Tabla 13

Operacionalización de la variable Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango por variable
Elementos tangible	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspecto de las instalaciones físicas ▪ Equipos ▪ Personal ▪ Elementos materiales 	1 - 4		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesas ▪ Manejo de problemas ▪ Cumplimiento de servicio 	5 - 7	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Algunas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención y fácil acceso ▪ Buena comunicación ▪ Comprensión del cliente ▪ Atención individualizada a los clientes 	8 - 11		Medio
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promesas ▪ Manejo de problemas ▪ Cumplimiento de servicio 	12 - 14		Alto
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención y fácil acceso ▪ Buena comunicación ▪ Comprensión del cliente ▪ Atención individualizada a los clientes 	15 - 20		

Anexo 3. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Total del personal.

$Z_{\alpha} = 1.96^2$ (con 95% de confiabilidad)

p = proporción esperada de 0.5

q = 1 – p (en este caso 1-05 = 0.5)

d = precisión (5%).

El tamaño de la muestra es de cincuenta participantes que laboran en los establecimientos farmacéuticos y asisten al público en sus compras, que acuden regularmente a estos establecimientos durante el período de estudio.

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario de Acción tutorial

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la acción tutorial en tu colegio. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

Nada/Casi nada (1)	Poco (2),	Aceptable (3)	Bastante (4)	Totalmente/Mucho (5)
-----------------------	-----------	---------------	--------------	-------------------------

	Dimensión 1. Almacenamiento	1	2	3	4	5
1	Presenta la oficina farmacéutica condiciones adecuadas de almacenamiento de los productos farmacéuticos					
2	Presenta mediciones exactas de los parámetros que influyen en el almacenamiento de los productos farmacéuticos					
3	Cumple las condiciones de almacenamiento adecuadas teniendo en cuenta los factores ambientales que pueden afectar a los medicamentos (temperatura, humedad, luz, aire atmosférico, etc.)					
4	Exhibe equipos que garanticen las condiciones de conservación necesarias de los medicamentos (por ejemplo, frigoríficos de exposición de farmacia, etc.)					
5	Muestra instrumentos adecuados para medir los factores que pueden afectar al almacenamiento y la conservación de medicamentos (por ejemplo, termómetros, higrómetros, etc.)					
	Dimensión 2. Seguridad					
6	¿Cuenta usted con los insumos necesarios para el adecuado acondicionamiento del área de eliminación de medicamentos (recipientes resistentes, bolsas de colores, contenedores para clasificar cada desecho)?					
7	¿Usted clasifica y separa el material contaminado para su eliminación de la siguiente					
8	manera: ¿tacho azul deposición de medicamentos vencidos y desechos generales en bolsas negras?					
9	¿Los contenedores dentro de las oficinas farmacéuticas comunitarias son la mejor ubicación para recolectar medicamentos vencidos?					
10	¿Usted aplica las precauciones necesarias durante el manejo y/o eliminación de medicamentos vencidos (uso de guantes y equipo de protección)?					
	Dimensión 3. Dispensación					
11	Dispensar sólo lo necesario ¿es una opción para reducir el desperdicio de medicamentos vencidos?					
12	La quema de medicamentos vencidos puede liberar sustancias tóxicas que pueden ser inhaladas por las personas					
13	Durante la dispensación, informa usted, de manera adecuada sobre la eliminación segura de medicamentos no utilizados					
14	Después de dispensar un medicamento, usted. brinda asesoramiento sobre la eliminación segura de los medicamentos domésticos no utilizados o vencido					
15	Explica usted, durante la dispensación, que los medicamentos no utilizados presentan riesgos potenciales en el hogar					
	Dimensión 4. Evaluación					
16	Mis padres conocen las actividades diarias del colegio a través de los recursos tecnológicos (teléfono, ordenador, etc.).					

17	El tutor habla con mis padres cuando tengo problemas.					
18	Los tutores informan a mis padres sobre lo que hago en clase.					
19	En las tutorías se llevan a cabo debates sobre temas de actualidad que me ayudan a pensar sobre los valores de la vida.					
20	El tutor nos informa sobre temas de nuestro interés (ocio, salud, etc.).					
21	El tutor nos solicita actividades que requieren el uso de páginas de internet.					
22	En las tutorías participan profesores del centro para tratar temas de su especialidad.					
23	En las tutorías participan profesionales de otros centros y asociaciones para tratar otros temas (educación para la salud, educación vial, etc.).					
24	Utilizo el correo electrónico para preguntar dudas al tutor.					
25	El tutor me ayuda a saber lo que es bueno para mí.					
26	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro académico (elección de asignaturas, elección de estudios futuros, etc.).					
27	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro profesional (conocimiento y elección de profesión, becas, etc.).					
28	El tutor realiza tutorías en espacios distintos al centro educativo (parques, mercados, barrio...).					
29	En las tutorías utilizamos dinámicas distintas a otras asignaturas (juegos, videos temáticos, etc.).					
30	Estoy interesado por aquellos temas que trabajamos en las tutorías					
31	Me siento cómodo con las actividades que realizamos en las tutorías.					
32	Opinamos sobre las actividades realizadas en las tutorías.					
33	Estoy satisfecho con el funcionamiento de las tutorías.					
34	Pienso en el trabajo que realizo en las tutorías.					
35	Valoro las tutorías que se realizan en clase					
36	Las tutorías me ayudan a mejorar como persona.					
37	Pongo en práctica lo que aprendo en las tutorías.					

Nota: Tomado de León- y Fernández-Díaz (2019).

Cuestionario de Conductas prosociales

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la acción tutorial en tu colegio. Marca la respuesta que mejor represente tu opinión y sentir.

Nunca (1)	Alguna vez (2),	Muchas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-----------------	---------------------	------------------	-------------

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Presto algo por un tiempo si alguien necesita algo que yo tengo.					
2	Pongo la mesa a la hora del almuerzo/cena.					
3	Ayudo a un compañero a estudiar cuando le cuesta un tema.					
4	Mis compañeros me consideran una persona amigable.					
5	Doy ánimo cuando un compañero está triste o cansado.					
6	Si encuentro una persona mayor con bolsas del supermercado, la ayudo.					
7	Hago regalos, aunque sean detalles.					
8	En un trabajo práctico, incluyo a quienes no están en ningún grupo.					
9	Explico un concepto a quién no haya entendido.					
10	Ordeno el aula antes de retirarme.					
11	Felicito a otro cuando tiene una buena idea o hace algo bien.					
12	Me acerco a hablar con un compañero que es nuevo en la escuela.					
13	Ayudo a el/la profesor/a cuando está muy cargado/a y no puede llevar sus cosas.					
14	Ayudo a un compañero si se quedó en el dictado o tomando apuntes.					
15	Participo en actividades solidarias.					
16	Defiendo a un compañero cuando está siendo agredido.					
17	Invito a mis compañeros a las actividades sociales, no sólo a mi grupo de amigos.					
18	Ayudo a una persona si se tropieza o se cae.					
19	Consuelo a un compañero que está llorando.					
20	Saco la basura cuando es necesario, sin que me lo pidan.					
21	Presto mis fotocopias si un compañero necesita.					
22	Escucho atentamente los problemas de mis amigos cuando quieren desahogarse.					
23	Escucho a personas que necesitan ser oídas.					
24	Acompaño a un compañero si veo que está solo.					
25	Felicito a un compañero cuando se saca una buena nota.					
26	Aporto información cuando me realizan una consulta.					
27	Intento hacer reír a alguien que está triste.					
28	Apoyo la propuesta de un compañero y lo incentivo.					
29	Interactúo con los compañeros nuevos.					
30	Pido a mis compañeros que dejen de conversar cuando habla el profesor.					

Nota: Tomado de Balabanian y Lemos (2018)

Anexo 4. Certificados de validez

Tabla 14

Consolidado de evaluación de expertos

Nombres y apellidos del experto	Especialidad	Dictamen
Ulises Córdova García	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Silvia Del Pilar Alza Salvatierra	Metodología de la investigación científica	Aplicable
Luzmila Lourdes Garro Aburto	Metodología de la investigación científica	Aplicable

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACCIÓN TUTORIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Funciones con el alumnado							
1	El tutor está preparado para resolver las dudas que le planteamos los alumnos.	✓		✓		✓		
2	El tutor habla con nosotros, aunque no lo pidamos.	✓		✓		✓		
3	El tutor nos sugiere actividades de refuerzo si nos hacen falta.	✓		✓		✓		
4	El tutor se preocupa por nuestros problemas personales.	✓		✓		✓		
5	El tutor habla con la clase cuando surgen problemas.	✓		✓		✓		
6	El tutor contribuye a solucionar los problemas de la clase	✓		✓		✓		
7	Los alumnos planteamos temas para trabajar en clase durante las tutorías.	✓		✓		✓		
8	El tutor sabe tus aficiones, gustos y temas de interés.	✓		✓		✓		
9	Elaboramos las normas de clase con el grupo y el tutor.	✓		✓		✓		
10	El tutor nos ayuda a relacionarnos con los compañeros.	✓		✓		✓		
11	En las tutorías nos ayudan a sentirnos bien trabajando en equipo.	✓		✓		✓		
12	En las tutorías me enseñan técnicas de estudio que me ayuden a aprender mejor.	✓		✓		✓		
13	El tutor me motiva para aprender.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2. Funciones con la familia	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Mis padres participan en actividades que se organizan en el colegio.	✓		✓		✓		
15	Mis padres colaboran con el tutor en la realización de actividades.	✓		✓		✓		
16	Mis padres conocen las actividades diarias del colegio a través de los recursos tecnológicos (teléfono, ordenador, etc.).	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tutor habla con mis padres cuando tengo problemas.	✓		✓		✓		
18	Los tutores informan a mis padres sobre lo que hago en clase.	✓		✓		✓		

Dimensión 3. Desarrollo		Si	No	Si	No	Si	No
19	En las tutorías se llevan a cabo debates sobre temas de actualidad que me ayudan a pensar sobre los valores de la vida.	✓		✓		✓	
20	El tutor nos informa sobre temas de nuestro interés (ocio, salud, etc.).	✓		✓		✓	
21	El tutor nos solicita actividades que requieren el uso de páginas de internet.	✓		✓		✓	
22	En las tutorías participan profesores del centro para tratar temas de su especialidad.	✓		✓		✓	
23	En las tutorías participan profesionales de otros centros y asociaciones para tratar otros temas (educación para la salud, educación vial, etc.).	✓		✓		✓	
24	Utilizo el correo electrónico para preguntar dudas al tutor.	✓		✓		✓	
25	El tutor me ayuda a saber lo que es bueno para mí.	✓		✓		✓	
26	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro académico (elección de asignaturas, elección de estudios futuros, etc.).	✓		✓		✓	
27	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro profesional (conocimiento y elección de profesión, becas, etc.).	✓		✓		✓	
Dimensión 4. Evaluación		Si	No	Si	No	Si	No
28	El tutor realiza tutorías en espacios distintos al centro educativo (parques, mercados, barrio...).	✓		✓		✓	
29	En las tutorías utilizamos dinámicas distintas a otras asignaturas (juegos, videos temáticos, etc.).	✓		✓		✓	
30	Estoy interesado por aquellos temas que trabajamos en las tutorías	✓		✓		✓	
31	Me siento cómodo con las actividades que realizamos en las tutorías.	✓		✓		✓	

32	Opinamos sobre las actividades realizadas en las tutorías.	✓		✓		✓		
33	Estoy satisfecho con el funcionamiento de las tutorías.	✓		✓		✓		
34	Pienso en el trabajo que realizo en las tutorías.	✓		✓		✓		
35	Valoro las tutorías que se realizan en clase	✓		✓		✓		
36	Las tutorías me ayudan a mejorar como persona.	✓		✓		✓		
37	Pongo en práctica lo que aprendo en las tutorías.	✓		✓		✓		

Nota: Tomado de León- y Fernández-Díaz (2019).

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI. 09469026

Especialidad del validador: Docente de investigación de la EPG Universidad César Vallejo

Ate Vitarte 2 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO DE CONDUCTAS PROSOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Conducta prosocial							
1	Presto algo por un tiempo si alguien necesita algo que yo tengo.	✓		✓		✓		
2	Pongo la mesa a la hora del almuerzo/cena.	✓		✓		✓		
3	Ayudo a un compañero a estudiar cuando le cuesta un tema.	✓		✓		✓		
4	Mis compañeros me consideran una persona amigable.	✓		✓		✓		
5	Doy ánimo cuando un compañero está triste o cansado.	✓		✓		✓		
6	Si encuentro una persona mayor con bolsas del supermercado, la ayudo.	✓		✓		✓		
7	Hago regalos, aunque sean detalles.	✓		✓		✓		
8	En un trabajo práctico, incluyo a quienes no están en ningún grupo.	✓		✓		✓		
9	Explico un concepto a quién no haya entendido.	✓		✓		✓		
10	Ordeno el aula antes de retirarme.	✓		✓		✓		
11	Felicito a otro cuando tiene una buena idea o hace algo bien.	✓		✓		✓		
13	Me acerco a hablar con un compañero que es nuevo en la escuela.	✓		✓		✓		
14	Ayudo a el/la profesor/a cuando está muy cargado/a y no puede llevar sus cosas.	✓		✓		✓		
15	Ayudo a un compañero si se quedó en el dictado o tomando apuntes.	✓		✓		✓		
16	Participo en actividades solidarias.	✓		✓		✓		
17	Defiendo a un compañero cuando está siendo agredido.	✓		✓		✓		
18	Invito a mis compañeros a las actividades sociales, no sólo a mi grupo de amigos.	✓		✓		✓		
19	Ayudo a una persona si se tropieza o se cae.	✓		✓		✓		
20	Consuelo a un compañero que está llorando.	✓		✓		✓		
21	Saco la basura cuando es necesario, sin que me lo pidan.	✓		✓		✓		
22	Presto mis fotocopias si un compañero necesita.	✓		✓		✓		
23	Escucho atentamente los problemas de mis amigos cuando quieren desahogarse.	✓		✓		✓		

24	Escucho a personas que necesitan ser oídas.	✓		✓		✓	
25	Acompaño a un compañero si veo que está solo.	✓		✓		✓	
26	Felicito a un compañero cuando se saca una buena nota.	✓		✓		✓	
27	Aporto información cuando me realizan una consulta.	✓		✓		✓	
28	Intento hacer reír a alguien que está triste.	✓		✓		✓	
29	Apoyo la propuesta de un compañero y lo incentivo.	✓		✓		✓	
30	Interactúo con los compañeros nuevos.	✓		✓		✓	

Nota: Tomado de Balabanian y Lemos (2018)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI. 09469026

Especialidad del validador: Docente de investigación de la EPG Universidad César Vallejo

Ate Vitarte 2 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACCIÓN TUTORIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Funciones con el alumnado							
1	El tutor está preparado para resolver las dudas que le planteamos los alumnos.	x		x		x		
2	El tutor habla con nosotros, aunque no lo pidamos.	x		x		x		
3	El tutor nos sugiere actividades de refuerzo si nos hacen falta.	x		x		x		
4	El tutor se preocupa por nuestros problemas personales.	x		x		x		
5	El tutor habla con la clase cuando surgen problemas.	x		x		x		
6	El tutor contribuye a solucionar los problemas de la clase	x		x		x		
7	Los alumnos planteamos temas para trabajar en clase durante las tutorías.	x		x		x		
8	El tutor sabe tus aficiones, gustos y temas de interés.	x		x		x		
9	Elaboramos las normas de clase con el grupo y el tutor.	x		x		x		
10	El tutor nos ayuda a relacionarnos con los compañeros.	x		x		x		
11	En las tutorías nos ayudan a sentirnos bien trabajando en equipo.	x		x		x		
12	En las tutorías me enseñan técnicas de estudio que me ayuden a aprender mejor.	x		x		x		
13	El tutor me motiva para aprender.	x		x		x		
	Dimensión 2. Funciones con la familia	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Mis padres participan en actividades que se organizan en el colegio.	x		x		x		
15	Mis padres colaboran con el tutor en la realización de actividades.	x		x		x		
16	Mis padres conocen las actividades diarias del colegio a través de los recursos tecnológicos (teléfono, ordenador, etc.).	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tutor habla con mis padres cuando tengo problemas.	x		x		x		
18	Los tutores informan a mis padres sobre lo que hago en clase.	x		x		x		
	Dimensión 3. Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En las tutorías se llevan a cabo debates sobre temas de actualidad que me ayudan a pensar sobre los valores de la vida.	x		x		x		
20	El tutor nos informa sobre temas de nuestro interés (ocio, salud, etc.).	x		x		x		
21	El tutor nos solicita actividades que requieren el uso de páginas de internet.	x		x		x		
22	En las tutorías participan profesores del centro para tratar temas de su especialidad.	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

23	En las tutorías participan profesionales de otros centros y asociaciones para tratar otros temas (educación para la salud, educación vial, etc.).	x		x		x	
24	Utilizo el correo electrónico para preguntar dudas al tutor.	x		x		x	
25	El tutor me ayuda a saber lo que es bueno para mí.	x		x		x	
26	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro académico (elección de asignaturas, elección de estudios futuros, etc.).	x		x		x	
27	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro profesional (conocimiento y elección de profesión, becas, etc.).	x		x		x	
Dimensión 4. Evaluación		Si	No	Si	No	Si	No
28	El tutor realiza tutorías en espacios distintos al centro educativo (parques, mercados, barrio...).	x		x		x	
29	En las tutorías utilizamos dinámicas distintas a otras asignaturas (juegos, videos temáticos, etc.).	x		x		x	
30	Estoy interesado por aquellos temas que trabajamos en las tutorías	x		x		x	
31	Me siento cómodo con las actividades que realizamos en las tutorías.	x		x		x	
32	Opinamos sobre las actividades realizadas en las tutorías.	x		x		x	
33	Estoy satisfecho con el funcionamiento de las tutorías.	x		x		x	
34	Pienso en el trabajo que realizo en las tutorías.	x		x		x	
35	Valoro las tutorías que se realizan en clase	x		x		x	
36	Las tutorías me ayudan a mejorar como persona.	x		x		x	
37	Pongo en práctica lo que aprendo en las tutorías.	x		x		x	

Nota: Tomado de León- y Fernández-Díaz (2019).

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información respecto a los ítems que miden cada dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Córdova García Ulises **DNI:** 06658910

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

***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

21 de noviembre del 2022




Firma y sello del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO DE CONDUCTAS PROSOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Conducta prosocial							
1	Presto algo por un tiempo si alguien necesita algo que yo tengo.	x		x		x		
2	Pongo la mesa a la hora del almuerzo/cena.	x		x		x		
3	Ayudo a un compañero a estudiar cuando le cuesta un tema.	x		x		x		
4	Mis compañeros me consideran una persona amigable.	x		x		x		
5	Doy ánimo cuando un compañero está triste o cansado.	x		x		x		
6	Si encuentro una persona mayor con bolsas del supermercado, la ayudo.	x		x		x		
7	Hago regalos, aunque sean detalles.	x		x		x		
8	En un trabajo práctico, incluyo a quienes no están en ningún grupo.	x		x		x		
9	Explico un concepto a quién no haya entendido.	x		x		x		
10	Ordeno el aula antes de retirarme.	x		x		x		
11	Felicito a otro cuando tiene una buena idea o hace algo bien.	x		x		x		
13	Me acerco a hablar con un compañero que es nuevo en la escuela.	x		x		x		
14	Ayudo a el/la profesor/a cuando está muy cargado/a y no puede llevar sus cosas.	x		x		x		
15	Ayudo a un compañero si se quedó en el dictado o tomando apuntes.	x		x		x		
16	Participo en actividades solidarias.	x		x		x		
17	Defiendo a un compañero cuando está siendo agredido.	x		x		x		
18	Invito a mis compañeros a las actividades sociales, no sólo a mi grupo de amigos.	x		x		x		
19	Ayudo a una persona si se tropieza o se cae.	x		x		x		
20	Consuelo a un compañero que está llorando.	x		x		x		
21	Saco la basura cuando es necesario, sin que me lo pidan.	x		x		x		
22	Presto mis fotocopias si un compañero necesita.	x		x		x		
23	Escucho atentamente los problemas de mis amigos cuando quieren desahogarse.	x		x		x		
24	Escucho a personas que necesitan ser oídas.	x		x		x		
25	Acompaño a un compañero si veo que está solo.	x		x		x		
26	Felicito a un compañero cuando se saca una buena nota.	x		x		x		
27	Aporto información cuando me realizan una consulta.	x		x		x		
28	Intento hacer reír a alguien que está triste.	x		x		x		
29	Apoyo la propuesta de un compañero y lo incentivo.	x		x		x		
30	Interactúo con los compañeros nuevos.	x		x		x		

Nota: Tomado de Balabanian y Lemos (2018)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información respecto a los ítems que miden cada dimensión.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Córdova García Ulises **DNI:** 06658910

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

***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

21 de noviembre del 2022




Firma y sello del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACCIÓN TUTORIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1. Funciones con el alumnado							
1	El tutor está preparado para resolver las dudas que le planteamos los alumnos.	x		x		x		
2	El tutor habla con nosotros, aunque no lo pidamos.	x		x		x		
3	El tutor nos sugiere actividades de refuerzo si nos hacen falta.	x		x		x		
4	El tutor se preocupa por nuestros problemas personales.	x		x		x		
5	El tutor habla con la clase cuando surgen problemas.	x		x		x		
6	El tutor contribuye a solucionar los problemas de la clase	x		x		x		
7	Los alumnos planteamos temas para trabajar en clase durante las tutorías.	x		x		x		
8	El tutor sabe tus aficiones, gustos y temas de interés.	x		x		x		
9	Elaboramos las normas de clase con el grupo y el tutor.	x		x		x		
10	El tutor nos ayuda a relacionarnos con los compañeros.	x		x		x		
11	En las tutorías nos ayudan a sentirnos bien trabajando en equipo.	x		x		x		
12	En las tutorías me enseñan técnicas de estudio que me ayuden a aprender mejor.	x		x		x		
13	El tutor me motiva para aprender.	x		x		x		
	Dimensión 2. Funciones con la familia	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Mis padres participan en actividades que se organizan en el colegio.	x		x		x		
15	Mis padres colaboran con el tutor en la realización de actividades.	x		x		x		
16	Mis padres conocen las actividades diarias del colegio a través de los recursos tecnológicos (teléfono, ordenador, etc.).	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tutor habla con mis padres cuando tengo problemas.	x		x		x		
18	Los tutores informan a mis padres sobre lo que hago en clase.	x		x		x		
	Dimensión 3. Desarrollo	Si	No	Si	No	Si	No	
19	En las tutorías se llevan a cabo debates sobre temas de actualidad que me ayudan a pensar sobre los valores de la vida.	x		x		x		
20	El tutor nos informa sobre temas de nuestro interés (ocio, salud, etc.).	x		x		x		
21	El tutor nos solicita actividades que requieren el uso de páginas de internet.	x		x		x		
22	En las tutorías participan profesores del centro para tratar temas de su especialidad.	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

23	En las tutorías participan profesionales de otros centros y asociaciones para tratar otros temas (educación para la salud, educación vial, etc.).	x		x		x	
24	Utilizo el correo electrónico para preguntar dudas al tutor.	x		x		x	
25	El tutor me ayuda a saber lo que es bueno para mí.	x		x		x	
26	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro académico (elección de asignaturas, elección de estudios futuros, etc.).	x		x		x	
27	Las tutorías me ayudan a decidir sobre mi futuro profesional (conocimiento y elección de profesión, becas, etc.).	x		x		x	
Dimensión 4. Evaluación		Si	No	Si	No	Si	No
28	El tutor realiza tutorías en espacios distintos al centro educativo (parques, mercados, barrio...).	x		x		x	
29	En las tutorías utilizamos dinámicas distintas a otras asignaturas (juegos, videos temáticos, etc.).	x		x		x	
30	Estoy interesado por aquellos temas que trabajamos en las tutorías	x		x		x	
31	Me siento cómodo con las actividades que realizamos en las tutorías.	x		x		x	
32	Opinamos sobre las actividades realizadas en las tutorías.	x		x		x	
33	Estoy satisfecho con el funcionamiento de las tutorías.	x		x		x	
34	Pienso en el trabajo que realizo en las tutorías.	x		x		x	
35	Valoro las tutorías que se realizan en clase	x		x		x	
36	Las tutorías me ayudan a mejorar como persona.	x		x		x	
37	Pongo en práctica lo que aprendo en las tutorías.	x		x		x	

Nota: Tomado de León- y Fernández-Díaz (2019).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO DE CONDUCTAS PROSOCIALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Conducta prosocial							
1	Presto algo por un tiempo si alguien necesita algo que yo tengo.	x		x		x		
2	Pongo la mesa a la hora del almuerzo/cena.	x		x		x		
3	Ayudo a un compañero a estudiar cuando le cuesta un tema.	x		x		x		
4	Mis compañeros me consideran una persona amigable.	x		x		x		
5	Doy ánimo cuando un compañero está triste o cansado.	x		x		x		
6	Si encuentro una persona mayor con bolsas del supermercado, la ayudo.	x		x		x		
7	Hago regalos, aunque sean detalles.	x		x		x		
8	En un trabajo práctico, incluyo a quienes no están en ningún grupo.	x		x		x		
9	Explico un concepto a quién no haya entendido.	x		x		x		
10	Ordeno el aula antes de retirarme.	x		x		x		
11	Felicito a otro cuando tiene una buena idea o hace algo bien.	x		x		x		
13	Me acerco a hablar con un compañero que es nuevo en la escuela.	x		x		x		
14	Ayudo a el/la profesor/a cuando está muy cargado/a y no puede llevar sus cosas.	x		x		x		
15	Ayudo a un compañero si se quedó en el dictado o tomando apuntes.	x		x		x		
16	Participo en actividades solidarias.	x		x		x		
17	Defiendo a un compañero cuando está siendo agredido.	x		x		x		
18	Invito a mis compañeros a las actividades sociales, no sólo a mi grupo de amigos.	x		x		x		
19	Ayudo a una persona si se tropieza o se cae.	x		x		x		
20	Consuelo a un compañero que está llorando.	x		x		x		
21	Saco la basura cuando es necesario, sin que me lo pidan.	x		x		x		
22	Presto mis fotocopias si un compañero necesita.	x		x		x		
23	Escucho atentamente los problemas de mis amigos cuando quieren desahogarse.	x		x		x		
24	Escucho a personas que necesitan ser oídas.	x		x		x		
25	Acompaño a un compañero si veo que está solo.	x		x		x		
26	Felicito a un compañero cuando se saca una buena nota.	x		x		x		
27	Aporto información cuando me realizan una consulta.	x		x		x		
28	Intento hacer reír a alguien que está triste.	x		x		x		
29	Apoyo la propuesta de un compañero y lo incentivo.	x		x		x		
30	Interactúo con los compañeros nuevos.	x		x		x		

Nota: Tomado de Balabanian y Lemos (2018)

Anexo 5. Confiabilidad

Tabla 15

Resumen del análisis de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Cuestionario de acción tutorial	0.967	37
Cuestionario de conductas prosociales	0.958	30

Confiabilidad del Cuestionario de acción tutorial

The screenshot displays the SPSS output for a reliability analysis. The main window shows the following sections:

Fiabilidad
Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	37

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El tutor está preparado para resolver las dudas que le planteamos los alumnos.	117,40	828,463	,654	,966
El tutor habla con nosotros, aunque no lo pidamos.	117,40	828,989	,716	,965
El tutor nos sugiere actividades de refuerzo si nos hacen falta.	117,50	829,000	,638	,966
El tutor se preocupa por nuestros problemas personales	117,60	827,726	,577	,966

At the bottom of the window, the status bar indicates: "IBM SPSS Statistics Processor está listo" and "Unicode:ON | H: 284, W: 1267 pt."

Confiabilidad del Cuestionario de conductas prosociales

IBM SPSS Statistics Processor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: ALL VARU
 - Títulos
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas
- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Escala: ALL VARU
 - Títulos
 - Resumen de Estadísticas
 - Estadísticas

Fiabilidad

Escaia: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Presto algo por un tiempo si alguien necesita algo que yo tengo.	95,50	616,158	,627	,957
Pongo la mesa a la hora del almuerzo/cena.	96,25	625,882	,366	,959
Ayudo a un compañero a estudiar cuando le cuesta un tema.	95,95	607,839	,689	,956
Mis compañeros me consideran una persona amigable.	95,65	621,608	,499	,958

Guardar este documento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Base de datos de la prueba piloto

BD piloto.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	I1	I2
1	3	3	4	3	2	3	2	3	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	1	
2	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	1	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	3	2	2	1	4	3	1	1	5	3	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
8	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	1	5	3	3	1	2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
9	3	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
10	2	5	1	2	5	2	2	2	3	5	4	5	2	3	2	1	2	5	3	5	3	4	1	2	3	2	1	3	4	5	4	3	3	5	4	2	4		
11	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	
12	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	1	5	4	4	1	2	4	4	3	4	5	5	5	3	4		
13	3	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	
15	3	3	3	3	5	5	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	5	5	1	1	3	2	1	1	3	3	5	2	3	3	2	2	5	
16	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5	1	1	2	1	2	5	5	1	5	1	1	5	3	3	1	4	5	3	2	5	5	3	5	4	4	
17	5	3	2	3	3	4	3	1	3	3	5	4	5	2	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	
18	2	3	4	4	2	1	2	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	4	2	3	3	1	2	3	4	4	5	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	5	5	1	4	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
21																																							
22																																							
23																																							
24																																							
25																																							
26																																							
27																																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BD piloto.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	var	var	var	var					
1	1	2	2	2	3	2	4	1	3	3	2	2	3	4	2	5	2	2	5	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	3									
2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3										
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3											
4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2											
5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5										
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5										
7	5	3	5	5	5	3	1	4	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4										
8	5	5	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	1	2	3	5	2	5	2	3	3	3	3											
9	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2											
10	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4											
11	4	2	2	2	2	4	1	2	3	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2											
12	4	2	2	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	1	2	3	3	5	4	3											
13	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3											
14	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2											
15	5	1	5	5	2	5	5	1	5	2	2	2	1	2	5	2	5	5	2	1	5	5	5	2	2	2	2	3											
16	4	1	5	5	5	4	5	5	2	4	5	3	5	3	4	5	1	3	5	2	2	5	4	3	5	5	5	5											
17	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	2	5	4	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5											
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	5	2	3	2											
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	5	5	3	4	5	2	1	5	5	5	2	5	5	5	5	3											
20	3	5	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	5	2	3	4	3	2	5	5	3	2	5	2											
21																																							
22																																							
23																																							
24																																							
25																																							
26																																							
27																																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Anexo 6. Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad

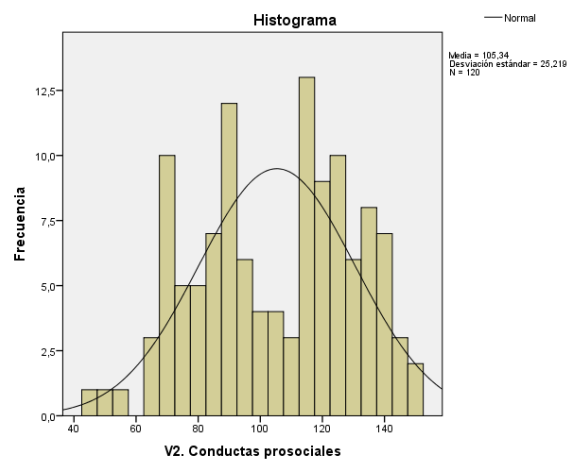
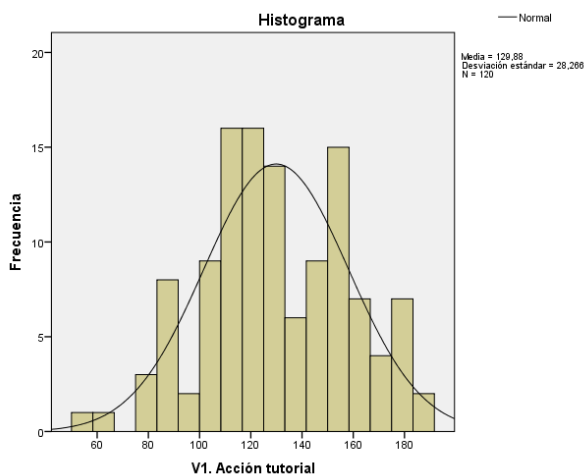
H₀: Los datos se aproximan a una distribución normal

H_a: Los datos no se aproximan a una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Acción tutorial	.064	120	.200*
V2. Conductas prosociales	.118	120	.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors



Regla de decisión:

Si $p_valor > 0.05$ se acepta H₀ **0.200 > 0.05 tiene normalidad**

Si $p_valor < 0.05$ se rechaza H₀ **0.000 < 0.05 no tiene normalidad**

Supuesto de normalidad:

Para aplicar pruebas paramétricas:

Los datos de V1 deben tener normalidad

Los datos de V2 deben tener normalidad

Dado que los datos de v2 no presentan normalidad, en consecuencia **se determina el uso de pruebas no paramétricas (Rho de Spearman).**

Anexo 7. Base de datos

Encuestado	V1. Acción tutorial																																					
	D1. Funciones con el alumnado													D2. Funciones con la familia					D3. Desarrollo							D4. Evaluación												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	
E1	3	5	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	2	5	3	4	5	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
E2	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	1	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	
E3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	2	2	3	5	3	3	3	4	5	3	
E4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	5	5	2	3	3	1	3	4	4	2	2	3	3	4	5	5	1	2	3	4	4	3	3	3	5	5	
E5	4	2	3	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
E6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
E7	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
E8	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
E9	4	3	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	5	4	
E10	4	4	4	4	3	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	4	3	5	3	4	3	
E11	4	4	2	5	5	4	5	3	5	4	3	5	4	1	2	2	1	4	5	5	2	5	3	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
E12	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	4	4	3	3	4	3	3	
E13	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3
E14	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	1	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
E15	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	1	2	3	4	4	3	4	4	3	2	
E16	3	5	3	3	5	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	1	2	4	4	2	4	2	2	4	3	3	1	2	3	4	2	5	3	3	4	3	
E17	5	3	4	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	5	4	4	4	5	
E18	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	1	3	3	1	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	4	5	3	
E19	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	2	2	4	4	3	2	3	1	1	1	1	4	2	2	1	1	4	5	3	3	3	3	4	2	
E20	5	2	3	4	5	2	1	3	4	5	4	5	1	4	5	1	1	2	5	3	1	4	4	1	5	2	4	3	2	5	2	4	4	4	5	5	2	
E21	3	3	4	3	2	3	2	3	5	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	
E22	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	3	3	4	1	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E24	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E25	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E27	3	2	2	1	4	3	1	1	5	3	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1
E28	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	1	5	3	3	1	2	4	4	3	4	5	4	4	4	
E29	3	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3	
E30	2	5	1	2	5	2	2	2	2	3	5	4	5	2	3	2	1	2	5	3	5	3	4	1	2	3	2	1	3	4	5	4	3	3	5	4	2	
E31	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	
E32	5	5	5	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	4	4	1	2	4	4	3	4	5	5	5	3	
E33	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	

E110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	2	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3		
E111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4		
E112	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4		
E113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5		
E114	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
E115	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
E116	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	3	3	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3
E117	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	
E118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
E119	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
E120	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4

Encuestado	V2. Conductas prosociales																														
	D1. Conducta prosocial																														
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	
E1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	5	4	4	5	2	5	3	2	3	
E2	3	2	3	4	3	2	2	5	2	2	5	2	1	5	4	5	2	5	4	2	5	5	2	5	5	2	3	3	3	5	
E3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	4	2	3	4	
E4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
E5	3	4	2	4	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	
E6	3	2	4	4	5	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3
E7	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
E8	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	1	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	2	5	5	3	2	5	
E9	4	4	4	5	4	2	4	3	3	5	4	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	
E10	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	5	3	3	4	3	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	
E11	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
E12	4	5	3	5	5	5	2	2	3	4	3	5	4	5	2	4	2	5	5	2	2	5	5	5	4	2	5	4	5	5	
E13	4	4	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
E14	4	4	4	5	5	2	5	2	5	2	5	4	1	5	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
E15	2	4	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
E16	2	5	2	2	1	4	1	2	4	2	5	3	2	1	1	3	2	4	2	5	5	2	2	2	4	4	1	2	3	2	
E17	1	5	3	4	2	4	2	1	4	2	5	2	2	1	1	2	2	4	2	2	5	3	2	5	5	2	2	2	1	5	
E18	5	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
E19	3	2	2	3	5	4	5	5	2	4	5	3	3	2	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	
E20	4	3	4	2	4	5	2	2	4	2	4	2	4	5	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	4	4	5	4	2	2	
E21	1	2	2	2	3	2	4	1	3	3	2	2	3	4	2	5	2	2	5	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	
E22	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E24	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E25	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	
E26	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
E27	5	3	5	5	5	3	1	4	3	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	
E28	5	5	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	1	2	3	5	2	5	2	3	3	3	4	2	
E29	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	
E30	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4		
E31	4	2	2	2	2	4	1	2	3	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
E32	4	2	2	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	1	2	3	3	5	4	3	5	
E33	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	

E110	5	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	
E111	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
E112	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
E113	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
E114	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3
E115	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	
E116	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	5	
E117	5	5	4	3	3	4	1	1	4	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	4	5	5	4	
E118	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
E119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E120	5	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	

Anexo 8. Autorización de la entidad



PERÚ

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 06

I.E. N° 1225
"MARIANO MELGAR"



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Santa Anita 10 de noviembre 2022

OFICIO N° 120 -2022-D-I-E. N° 1225 "MM"-UGEL 06

Doctora:

HELGA RUTH MAJO MARRUFO

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO – UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO"

Presente:

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1225 "MARIANO
MELGAR" SANTA ANITA UGEL 06.**

REF. : CARTA N° 526-2022-UCV-VA-EPG-FO6LO3/J

De mi Mayor consideración:

Quien suscribe, Mg. Gustavo Suarez Saavedra identificado con DNI N° 21862013 director de la Institución Educativa N° 1225 "Mariano Melgar" jurisdicción de la UGEL 06 Ate, con código de local Escolar N° 338860, ubicado en la cooperativa de vivienda "Benjamín Doig Lossio" calle "san Sebastián S/N Santa Anita , me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y así mismo en atención al documento de la referencia manifestarle que la dirección a mi cargo **AUTORIZA** y brinda las facilidades del caso a la Lic. **Renata VALDIVIA JAIMES**, a fin de que realice la investigación de su proyecto de Tesis denominado "*Acción Tutorial y Conductas Pro sociales en Estudiantes de Segundo Año de Secundaria de una Institución Educativa – Ate, 2022*"

Es propicia la oportunidad para testimoniarle a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



D/GSS
Sec/eat

Urb. Benjamín D. Lossio
Calle San Sebastián S/N
Fono: 013544291

Anexo 9. Formatos de consentimiento y asentimiento informado

Consentimiento Informado del Apoderado

Título de la investigación: **Acción Tutorial y conductas Prosociales** en Estudiantes de Segundo año de Secundaria de una Institución Educativa, Ate-2022.

Investigadora: VALDIVIA JAIMES RENATA

Propósito de estudio:

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “Acción Tutorial y conductas Prosociales en Estudiantes de segundo año de Secundaria de una Institución Educativa, Ate-2022”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Acción Tutorial y Conductas Prosociales en los estudiantes de segundo de secundaria de una institución educativa, Ate -2022

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Psicología Educativa de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa de su menor hijo.

El impacto del presente trabajo de investigación será parte de generar conocimiento efectivo sobre la relación entre las habilidades sociales y los problemas de conducta, siendo así que “el ser humano, como animal social, se desenvuelve en un contexto social necesario para su desarrollo y, más concretamente, para su éxito social.

Procedimiento.

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta de manera virtual (google forms) con preguntas sobre la investigación descrita.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 120 minutos y se podrá realizar en el ambiente de su institución o domicilio. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

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

Riesgo

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

Beneficios

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

Confidencialidad.

Los datos recolectados serán anónimos y no tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactarse con la investigadora VALDIVIA JAIMES RENATA email: renata.valdivia@hotmail.com y Docente asesor Dra. Gonzales Sánchez, Aracelli Del Carmen email; agonzaless@ucv.gob.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que mi menor hijo participe en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma del padre/apoderado

Asentimiento Informado para el Participante

Título de la investigación: Acción Tutorial y Conductas Prosociales en Estudiantes de segundo año de Secundaria de una Institución Educativa, Ate-2022.

Investigadora: RENATA JAIMES RENATA

Propósito de estudio:

Estamos invitando a su hijo (a) a participar en la investigación titulada “Acción Tutorial y Conductas Prosociales en estudiantes de segundo de Secundaria de una Institución Educativa, Ate- 2022”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la acción tutorial y conductas prosociales de estudiantes de segundo año de secundaria de una institución educativa, Ate -2022

Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Psicología Educativa de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa de su menor hijo.

El impacto del presente trabajo de investigación será parte de generar conocimiento efectivo sobre la relación entre la acción tutorial y conductas prosociales siendo así que “el ser humano, como animal social, se desenvuelve en un contexto social necesario para su desarrollo y, más concretamente, para su éxito social.

Procedimiento.

Si usted acepta que su hijo participe y su hijo decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

3. Se realizará una encuesta de manera virtual (google forms) con preguntas sobre la investigación descrita.
4. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 120 minutos y se podrá realizar en el ambiente de su institución o domicilio. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

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

Riesgo

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

Beneficios

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

Confidencialidad.

Los datos recolectados serán anónimos y no tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactarse con la investigadora

VALDIVIA JAIMES RENATA; email: renata.valdivia@hotmail.com y Docente asesor Dra. Gonzales Sánchez, Aracelli Del Carmen email; agonzaless@ucv.gob.pe

Consentimiento

He sido informado(a) de los objetivos, procedimiento de este estudio y su finalidad. Comprendo que mi participación es voluntaria y que la información que se provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial. Por lo que acepto participar en la investigación, siendo consciente de la información manifiesta sobre los alcances de su desarrollo.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma del Participante



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "GESTIÓN DE RIESGOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS COMUNITARIAS EN EL DISTRITO DE ATE,2022", cuyo autor es TORRES CHIROQUE GENARO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 15 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 20-04- 2023 18:24:24
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 25- 04-2023 10:20:25

Código documento Trilce: TRI - 0537102