

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

**Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación  
del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo,  
2024**

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

**AUTORA:**

Loyola Cori, Rogelia Camila (orcid.org/0009-0005-3719-9521)

**ASESORA:**

Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola (orcid.org/0000-0001-9533-5150)

Dra. Elizabeth Teresa Diestra Cueva (orcid.org/0000-0002-4321-0759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024", cuyo autor es LOYOLA CORI ROGELIA CAMILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BECERRA CASTILLO ZOILA PAOLA DNI: 40144875 ORCID: 0000-0001-9533-5150	Firmado electrónicamente por: ZBECERRA el 14-08- 2024 15:47:07

Código documento Trilce: TRI - 0860007



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LOYOLA CORI ROGELIA CAMILA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROGELIA CAMILA LOYOLA CORI DNI: 10708250 ORCID: 0009-0005-3719-9521	Firmado electrónicamente por: RCLOYOLAL el 04-08- 2024 11:12:20

Código documento Trilce: TRI - 0847173

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación en primer lugar a Dios por darme mucha salud y por haberme cuidado en la pandemia, gracias a él no me paso nada.

También agradezco a mi hija Jade de 14 años y a mi hijo Hakim de 7 años por su comprensión por las horas no compartidas, y que vean en su madre un ejemplo a seguir, a mi esposo por su apoyo y comprensión.

A mis padres que me dieron la vida, desde el cielo sé que me guían mis pasos, besos hasta el cielo para los dos.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios por haberme dado fuerzas e inteligencia para ir superando cada obstáculo que se me presentó para llegar a mis objetivos, agradezco en especial a la Mg. Becerra Castillo, Zoila Paola, me sirvió muchísimo sus consejos de aliento que me dio para terminar la tesis y por su enseñanza, también agradezco a todos mis maestros de la maestría por la enseñanza y por la comprensión que me dieron, terminé la tesis con éxito.

También agradezco a los doctores que me apoyaron amablemente en la validación de mis instrumentos: A la Dra. Monica Elisa Meneses La Riva, a la Dra. Q.F Nancy Alexis Chávez Velásquez y al Dr. Q.F Julio César Valenzuela Ortiz.

Asimismo, agradezco a la Dra. Elizabeth Teresa Diestra Cueva, por habernos enseñado con mucha empatía y ahora por las horas largas de revisión de la tesis y por la orientación, mil gracias a todos ellos.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

<b>Índice de tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Niveles de la variable inteligencia emocional	15
Tabla 2: Distribución de frecuencias de las dimensiones de inteligencia emocional	15
Tabla 3: Niveles de la variable Buenas prácticas de dispensación	16
Tabla 4: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Buenas prácticas de dispensación	17
Tabla 5: Prueba de normalidad	18
Tabla 6: Correlación de la inteligencia emocional y las buenas practicas de dispensación	19
Tabla 7: Correlación de la inteligencia emocional y la recepción y validacion de la prescripción	20
Tabla 8: Correlación de la inteligencia emocional y el análisis e interpretación de la prescripción	21
Tabla 9: Correlación de la inteligencia emocional y la preparación y selección en los productos para su entrega	22
Tabla 10: Correlación de la inteligencia emocional y la entrega de los productos e información por el dispensador	23

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la variable Inteligencia emocional (IE) y buenas prácticas de dispensación (BPD) del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo. La investigación aporta al ODS 3, que tiene en cuenta la Salud y el bienestar para garantizar una vida saludable, considerando que el manejo de una adecuada IE, posibilitara la implementación de BPD de los productos de farmacia de parte del personal de boticas. La investigación ha tenido en cuenta un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. Participaron en el estudio 80 profesionales químico farmacéutico y técnico de farmacia. Los resultados descriptivos evidenciaron 57,5% del personal mantienen un nivel medio de IE y el 65,0% considera regular sus BPD. Los resultados inferenciales evidenciaron relación altamente significativa entre la IE y las BPD del personal de boticas del distrito de VMT (Spearman de 0.672, así como un  $p=0.000 < 0.05$ ). En cuanto a los objetivos específicos de la investigación, igualmente se encontró relación altamente significativa entre la IE y las cuatro dimensiones de la BPD. Concluyendo que al existir adecuada inteligencia emocional en el personal de boticas las posibilidades de llevar a cabo BPD serán altas.

**Palabras clave:** Competencia emocional, Gestión de emociones, Autoconciencia, Gestión de medicamentos.



## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between the variable Emotional Intelligence (EI) and good dispensing practices (BPD) of pharmacy staff in the district of Villa María del Triunfo. The research contributes to ODS 3, which takes into account Health and well-being to guarantee a healthy life, considering that the management of adequate IE, will enable the implementation of BPD of pharmacy products by pharmacy staff. The research has taken into account a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental design. 100 pharmaceutical chemist and pharmacy technician professionals participated in the study. The descriptive results showed that 57.5% of the staff maintain a medium level of IE and 65.0% consider their BPD to be regular. The inferential results showed a highly significant relationship between EI and BPD of the VMT district pharmacy staff (Spearman's 0.672, as well as  $p=0.000 < 0.05$ ). Regarding the specific objectives of the research, a highly significant relationship was also found between IE and the four dimensions of BPD. Concluding that when there is adequate emotional intelligence in pharmacy staff, the possibilities of carrying out BPD will be high.

**Keywords:** Emotional competence, Emotion management, Self-awareness, Medication management, Dispensing protocol.

## I. INTRODUCCIÓN

El procedimiento adecuado de los productos farmacéuticos en las farmacias depende de varias condiciones que deben cumplirse en toda la cadena de suministro. Trabajar en una farmacia puede ser estresante, especialmente en períodos de alta demanda o cuando se enfrentan a situaciones complicadas. Estas condiciones abarcan no solo la presencia de una infraestructura adecuada, sino también la disponibilidad de personal bien capacitado que presente competencias emocionales como la toma de conciencia de que la dispensación de producto es de vital importancia, así como las habilidades emocionales que permite al personal de farmacia comunicarse de manera efectiva con los pacientes, entender sus necesidades y preocupaciones, y explicar claramente el cómo se deben utilizar correctamente los medicamentos, ya que una comunicación clara y buena puede mejorar la comprensión del usuario y su adherencia al tratamiento (Villasis,2018).

Superar los desafíos actuales, como los altos costos de los productos amenazan la sostenibilidad del sistema y la necesidad de brindar a los usuarios servicios de alta calidad en los EF, sería muy difícil sin las iniciativas de gestión disponibles en el mercado hoy en día (Paucar,2020).

Los datos mundiales de la (OMS) indican que más del 50% de la medicina se dispensa incorrectamente en todo el mundo, y que un porcentaje similar de pacientes hacen un uso indebido de estos medicamentos. Las responsabilidades de los profesionales farmacéuticos van más allá del simple empaquetado y la verificación de la información sobre los medicamentos; también implican proporcionar una orientación integral de acuerdo con protocolos específicos. Este aspecto constituye la base de la práctica farmacéutica, pero a menudo se descuida por diversas razones, como la falta de formación adecuada, por un mal manejo de la habilidad emocional que tiene que ver con la responsabilidad social y con la capacidad que tiene el personal de farmacia para la gestión de sus emociones, que ayuda a identificar problemas potenciales, como errores en las recetas o interacciones medicamentosas (Padilla, 2017).

Los errores en el uso de medicamentos afectan gravemente la salud, investigaciones como, por ejemplo, que se realizó en Brasil en lo que se examinaron los efectos adversos notificados por los proveedores de atención médica entre 2015 y 2016 reveló que la mayoría de estos eventos se atribuyeron a errores humanos. Se identificaron descuidos y distracciones en el 61,83% de los casos analizados, mientras que la omisión representó el 4,20% de los errores. Además, la falta de atención a los pacientes contribuyó al 44,27% de errores por la administración de medicamentos, y un 17,56% adicional se debió a errores en la mecanografía y transcripción de las recetas médicas, Moscoso et al. (2015).

A escala nacional, los informes destacan los errores producidos por la dispensación de los medicamentos en los hospitales públicos, lo que indica que no se está cumpliendo a plenitud con las BPD consideradas en el manual. Esta realidad imperante subraya la falta de profesionalismo de algunos profesionales del área de salud a nivel nacional.

La investigación va a tono con el ODS 3 – que menciona la Salud y el bienestar, para garantizar una vida saludable y proporcionando para todos el bienestar en todas las edades, considerando que llevando a cabo la implementación efectiva de la inteligencia emocional se va a dar una considerable BPD de los productos de farmacia, con una atención centrada en la calidad emocional que necesita el usuario como es que los químicos farmacéuticos tomen conciencia del buen manejo de la inteligencia emocional, ya que a la fecha se ha mostrado relevante en muchos campos, incluidos el lugar de trabajo, la educación, salud, empresas y las relaciones personales. También se ha relacionado con el éxito laboral, la gestión de equipos y la resiliencia emocional (ONU, 2022).

En la investigación se formula la pregunta de la siguiente manera: ¿Cómo se vincula la inteligencia emocional con las BPD del personal de boticas en distrito de Villa María del Triunfo durante 2024? Las preguntas específicas son: Cual es la relación que existente entre la IE y las siguientes áreas: recepción y validación de prescripciones, análisis e interpretación de las prescripciones, preparación y selección de productos para su entrega y la entrega de productos

e información por parte del dispensador, ¿en el personal de boticas del distrito de VMT en 2024?

La justificación teórica está basada en varios marcos conceptuales y teorías que subrayan el interés de habilidades emocionales y sociales en el desempeño profesional. En las farmacias, una alta IE puede mejorar la comunicación con los pacientes, lo que contribuye a BPD más seguras y efectivas, por lo tanto, se incrementara mayores insumos al conocimiento científico.

Se justifica de manera práctica la IE y las BPD del personal de las farmacias en la aplicación directa de habilidades emocionales y sociales para mejorar la seguridad, eficacia y calidad del servicio. Una atención más empática y personalizada mejora la experiencia del usuario, aumentando la satisfacción y la probabilidad de que regrese a la misma farmacia en el futuro. Los clientes que se sienten bien atendidos y comprendidos son más propensos a confiar en el personal de la farmacia y a seguir sus recomendaciones, lo cual puede mejorar los resultados de salud y la fidelización.

La justificación metodológica tiene que ver con la veracidad de la información que se proporcionara, la que es recogida con cuestionarios validados y confiables, que pueden ser utilizado en investigaciones similares por otros investigadores. El modelo de competencias emocionales proporciona una justificación metodológica sólida para integrar la IE en BPD del personal de las farmacias.

El propósito del estudio queda planteado como: Establecer la relación entre la IE y BPD del personal de boticas del distrito de VMT, 2024. Los objetivos específicos son: Establecer la asociación entre la IE con las dimensiones de Recepción y validación de la prescripción, Análisis e interpretación de la prescripción, Preparación y selección de los productos para su entrega y la entrega de productos e información por del dispensador, del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024

Como antecedentes nacionales se cuenta con el estudio de Rodríguez (2023) quien, en una muestra de 123 clientes, con el propósito de indagar acerca

de la asociación de las BPD del fármaco con la calidad de servicio en farmacias de Lima, haciendo uso del nivel correlacional. Los resultados mostraron que el 41,5% (51) de BPD estaban en un nivel regular, el 39,0% (48) eran adecuadas y el 19,5% (24) eran inadecuadas. Se obtuvo  $r=0.928$ , indicando una Positiva y fuerte asociación entre las BPD y la calidad del servicio.

De igual manera (Santi, 2023) en la investigación tuvo la finalidad de indagar sobre como los factores emocionales y el desempeño de químicos farmacéuticos, se relacionan. De diseño no correlacional, no experimental. La muestra comprendido 75 químicos farmacéuticos. Se evidencio  $\rho=0.398$ ;  $p=0.000$ ) entre factores emocionales y el desempeño laboral de los participantes.

En la misma línea la investigación de Rosales (2022), su investigación se centró en cómo la IE de los bibliotecarios influye en su desempeño laboral. El estudio fue de nivel correlacional donde participaron 14 colaboradores. Los resultados mostraron que la I.E. tenía un nivel predominante del 64%, mientras que el (D.L.) tenía un nivel regular del 57%. Los resultados evidenciaron ( $r=56\%$ ), lo que sugiere que, al reconocer sus emociones, los colaboradores pueden reaccionar positivamente en situaciones difíciles.

De igual modo en Carhuaz, la investigación de Toribio (2022) su objetivo era evaluar si había o no una relación entre las BPD y la satisfacción del usuario siendo 150 usuarios de un establecimiento farmacéutico. El diseño fue correlacional. Se evidencio en los resultados (Rho) de 0.705 en las BPD y la satisfacción del cliente. En cuanto a BPD, 76% fueron calificadas como buenas y el 24% como regulares.

También Murillo et al. (2020), en su investigación realizada en provincia Cajabamba, se propusieron investigar sobre las (BPD) con la satisfacción del usuario. La investigación abarcó una población de 1600 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de pacientes que ascendía a 310. Los resultados revelaron que el 99% de la muestra están satisfecho con el cumplimiento de la BPD. También se confirmó la relación entre ambos aspectos del estudio.

En relación a los antecedentes internacionales la investigación de Khraim (2023), en Jordania, indago sobre la IE y el DS laboral de los trabajadores de

hospitales privados, La investigación fue correlacional y se aplicó a 517 trabajadores de salud de instituciones privadas, utilizando dos cuestionarios validados. Los resultados revelaron ( $\beta = 0,805$ ,  $t = 22,3$ ,  $p < 0,00$ ), evidenciando la relación

Igualmente, en Ecuador la investigación de Matute (2022), quien tuvo como propósito el análisis de la asociación entre la entrega de los fármacos con la satisfacción del consumidor de los EF hospitalarias. Diseño correlacional con la participación de 110 clientes. En cuanto a la dispensación de medicamentos, el 56.43% de los pacientes afirmó recibir buena información respecto a los medicamentos mientras que el 16% manifestó haber recibido medicinas vencidas. Además, el 60% señaló que los dispensadores no evaluaron su comprensión, porque no les preguntaron. Concluyendo que muchos pacientes no sabían cómo utilizar los medicamentos a pesar que la satisfacción fue alta.

También la investigación de Duque (2020), realizado en Colombia, el objetivo fue investigar la relación entre la dispensación de fármacos y la satisfacción del cliente en las farmacias. Este estudio es de naturaleza correlacional. En cuanto a sus resultados demostraron que el 21% de los pacientes recibió información sobre cómo tomar el medicamento, el 15% sobre la dosis, 14% sobre el almacenamiento adecuado del medicamento, y 7% no recibió información. En conclusión, el 64.8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la dispensación y la información proporcionada acerca del medicamento, atribuyendo que es una excelente medida de seguridad del personal para aclarar cualquier duda acerca de los medicamentos.

En la misma línea el estudio de Worku (2020) llevado a cabo en Adís Abeba, Etiopía tuvo por finalidad de identificar el impacto del servicio a los clientes farmacéuticos y los factores que se encuentran asociados comercialización de medicamentos. Fue un estudio aplicativo con la participación de 385 clientes, como los gerentes, dispensadores, jefes farmacéuticos y representantes de ventas. Los resultados revelaron 17.6%, fuertemente insatisfechos 61.8%, insatisfecho, regular 8.8% y satisfecho 11.8%.

Hussain et al. (2019) identificaron cómo las BPD de medicina afectaban la satisfacción de los compradores en las farmacias. El estudio fue de tipo correlacional. Los resultados indicaron una correlación alta de 0.93 entre la entrega correcta de productos farmacéuticos y la aclaración precisa sobre las drogas. En resumen, se encontró una asociación positiva y directa entre estas variables.

Con respecto a la variable IE para Bar-On (2006), la inteligencia socioemocional se compone de Habilidades de las personas para comprenderse a sí mismas, entienden a los demás, reflejar sus sentimientos y enfrentan la exigencia de la vida cotidiana. Salovey y Mayer consideran la IE como la habilidad que va a permitir a las personas utilizar la información emocional para navegar en el entorno social de manera efectiva.

Uno de los modelos teóricos de la IE es el modelo mixto, que incluye el marco teórico desarrollado por Daniel Goleman y Bar-On. El modelo teórico de Daniel Goleman, presentado en el año 2000, es uno de los más influyentes y reconocidos en el ámbito de la IE. Goleman argumenta que la IE es una habilidad crucial para el éxito tanto personal como profesional. Su modelo se basa en 5 componente clave: En la autoconciencia incluye la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones y cómo influyen en nuestros pensamientos y acciones. La autorregulación es una habilidad de gestionar y controlar sus emociones de forma eficaz cada individuo.

La motivación se refiere a la pasión y el compromiso interno para lograr objetivos por razones ir más allá de las recompensas externas la empatía es la capacidad para entender los sentimientos de los demás, lo cual será crucial para la gestión de relaciones e interacciones sociales. Las habilidades sociales son la capacidad de manejar relaciones y construir redes de manera efectiva (Goleman, 2000).

Según la teoría de Daniel Goleman, la integración de la IE en las BPD puede llevar a un entorno de farmacia más armonioso, eficiente y centrado en el paciente, otorgando un mejor servicio que será retribuido con la satisfacción general del cliente.

El modelo de inteligencia emocional (IE) desarrollado por Bar-On R. (2020), también conocido como modelo de cociente emocional (EQ), es uno de los primeros y más famosos enfoques en la investigación sobre IE. Según Bar-On, la IE incluye destrezas no cognitivas que inciden en la aptitud de un ser humano para hacer frente a las reclamaciones e influencia del entorno. Su modelo consta de cinco componentes principales, cada uno con sus correspondientes subescalas. Este modelo se centra en cómo las personas comprenden y gestionan sus propias emociones y las de los demás, y cómo estas habilidades influyen en el bienestar en su vida diaria. Bar-On también ha desarrollado el Cuestionario de Cociente Emocional (EQ-i), una herramienta de evaluación para medir estas competencias y habilidades emocionales, Baron (2020).

En el contexto de la IE en el lugar de trabajo, como en una farmacia, el modelo de Bar-On puede ayudar al personal a mejorar sus habilidades intrapersonales e interpersonales, adaptarse mejor a los cambios, manejar el estrés de manera efectiva y mantener una actitud positiva, todo lo cual contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y eficiente.

Los ejemplos de habilidades de IE fue desarrollado por los autores, Peter Salovey y John D. Mayer por los años 1990 ellos se centraron en la capacidad de procesar información emocional y aplicarla eficazmente al pensamiento y al comportamiento. Este modelo conceptualiza la IE como un conjunto de habilidades específicas organizadas en cuatro dimensiones principales. La primera dimensión es la conciencia emocional, que incluye la capacidad de reconocer y ser consciente de los sentimientos propios y ajenos, así como en los objetos, el arte y la música. También existe la capacidad de desarrollar el razonamiento emocional, que es la idoneidad de emplear las emociones para ayudar a pensar y razonar.

La Comprensión Emocional es otra dimensión clave, que incluye la capacidad de entender las emociones diferentes de cada ser humano, sus causas y consecuencias, así como interpretar cada complejidad de los estados emocionales.



En definitiva, la misión de las emociones es la aptitud de regular las emociones propias y las de los demás de manera efectiva. Este modelo subraya el valor de las habilidades emocionales tanto como el procesamiento de comunicación emocional y su aplicación para mejorar el pensamiento y la conducta. Según Salovey y Mayer, la IE no es simplemente una característica innata, sino que puede desarrollarse y mejorarse a lo largo del tiempo.

Para el presente estudio se toma el ejemplo de IE propuesto por Barón. Su ejemplo se compone de cinco componentes principales, cada uno con sus respectivas subescalas: La primera dimensión corresponde a la inteligencia intrapersonal, que tiene en cuenta las subescalas que son autoconciencia emocional que consiste en considerar y entender las propias emociones, la afectividad que consiste en expresar sus emociones, y pensamientos sin causar daño a los demás. La autoestima generalmente es la positividad de sí mismo que es respetarse y aceptarse tal como es. La autorrealización que es realizar nuestro potencial y hacer lo que queremos y disfrutamos la Independencia, el ser autosuficiente y libre de influencias emocionales.

La segunda dimensión, inteligencia interpersonal, abarca la empatía, que se refiere la amplitud de entender y considerar las emociones de los demás. También implica la interacción recíproca entre los semejantes e implica implementar y mantener relaciones satisfactorias con el entorno beneficiosas. Además, engloba responsabilidad social, que consiste en ser cooperativo, contribuir y actuar de manera constructiva dentro del entorno social.

La tercera dimensión es la adaptabilidad, Implica examinar la realidad, es decir, valorar la reciprocidad entre lo que experimentamos y lo que realmente existe en. También incluye la tolerancia, que es la capacidad de adaptarse y ajustarse emocionalmente, así como en pensamientos y comportamientos, ante circunstancias cambiantes. Finalmente, abarca la solución de problemas, que consiste en determinar y explicar el problema, así como generar y poner en práctica soluciones efectivas.

La cuarta dimensión Manejo del Estrés considera a la tolerancia al estrés que consiste en manejar de manera constructiva los eventos adversos y el estrés

y el Control de Impulsos que consiste en resistir o retrasar un impulso, una acción o una conducta. La quinta dimensión es el estado de ánimo psicológico en general que contiene a la felicidad que es el sentirse contento con la vida, gozar de uno mismo y de los demás y el optimismo que es tener unas actitudes positivas hacia la vida y mantener la esperanza frente a la adversidad, Fragoso-Luzuriaga, R. (2015).

En relación al sustento teórico de la variable BPD en el ámbito de la farmacia, es una práctica profesional que implica entregar de uno o más medicinas a los pacientes, por lo general bajo la supervisión de una receta médica de un especialista autorizado. Durante este proceso, se educa y aconseja al paciente sobre el uso y almacenamiento adecuados del medicamento, además de informarle sobre los posibles efectos secundarios que puedan surgir. Las cinco tareas principales que implica la dispensación son las siguientes: recibir y verificar la receta, analizar e interpretar su contenido, preparar y seleccionar el producto adecuado para su dispensación, registrar la transacción, entregar el producto al paciente y proporcionarle información detallada (DIGEMID, 2017).

La información de una receta debe cumplir con la normativa vigente e incluir detalles como el nombre del paciente, la dirección, la información del profesional médico, los detalles del centro médico para las recetas de tipo estándar, los datos del paciente completos, el nombre común internacional del medicamento (DCI), la concentración de la dosis y la presentación del medicamento, junto con las instrucciones de dosificación correcta que especifiquen los días del tratamiento, la fecha de emisión, la fecha de caducidad y la firma y el sello del prescriptor (DIGEMID, 2021).

El proceso de análisis e interpretación de las recetas en el campo farmacéutico implica la meticulosa tarea de leer y comprender la receta con precisión, además de captar con precisión las abreviaturas médicas que se pueden utilizar. Además, implica el aspecto crucial de justificar cualquier cambio de la dosis necesario en función de la afección médica específica de cada paciente, así como de configurar la dosis precisa requerida. Otro componente esencial es determinar la cantidad adecuada de unidades que se deben dispensar al paciente, reconocer cualquier posible interacción farmacológica que

pueda surgir y describir los protocolos necesarios para gestionar eficazmente las recetas duplicadas.

Comenzar la preparación de un producto farmacéutico para su entrega a un paciente es un procedimiento meticuloso que comienza con un examen minucioso de la receta, seguido de una revisión minuciosa de la etiqueta del producto. Es imprescindible validar los detalles clave, como la denominación de la concentración y la forma de la presentación del medicamento, así como verificar los atributos sensoriales del producto e inspeccionar el empaque para detectar cualquier anomalía. Los componentes primarios y auxiliares deben permanecer en su estado original, con las etiquetas intactas y sin daños para garantizar la integridad del producto. Los registros relacionados con el suministro de medicamentos a los pacientes son de gran importancia, por lo que facilitan la autenticación de la fuente y permiten el seguimiento de la atención prestada durante la dispensación de los fármacos. Para mejorar la seguridad de la entrega de los productos, es esencial documentar con claridad la información pertinente que se considera crucial en la dispensación segura y efectivo en cuanto a los productos farmacéuticos (DIGEMID, 2017).

Como parte de las dimensiones correspondientes a la variable BPD, podemos mencionar los siguientes 4: Recibir y validar de la prescripción, analizar e interpretación de la prescripción, preparar y seleccionar los productos para su entrega. Asimismo, la entrega de los productos e información por parte del dispensador. Los cuales fueron debidamente operacionalizados de acuerdo a la normativa de MINSA (DIGEMID, 20017).

La hipótesis queda planteada como: Existe relación entre la IE y BPD del personal de boticas del distrito de VMT, 2024. Hipótesis específicas: Existe asociación entre la IE y las dimensiones de recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega y su entrega de los productos e información por del dispensador, del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024

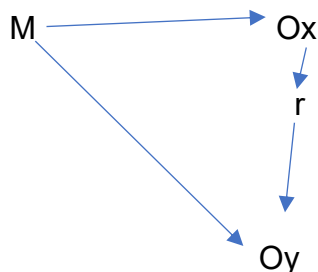
## II.METODOLOGÍA

La investigación es básica, porque este tipo de investigación se utiliza en la ciencia para comprender y ampliar nuestro conocimiento sobre un determinado tema. Ya que no tiene como finalidad solucionar problemas prácticos y específicos mediante la aplicación de teorías, conocimientos y métodos científicos. Por el contrario, se centra en ampliar el conocimiento teórico sin considerar de poner en práctica inmediata, Arias (2021). El método es de forma cuantitativo del estudio, esto se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para comprender fenómenos y por lo cual responder preguntas de investigación. Este enfoque se caracteriza por su objetividad y el uso de procedimientos estadísticos para analizar los datos e identificar patrones, relaciones y generalizaciones, Ñaupás et al. (2018).

El método hipotético-deductivo es una estrategia de investigación científica que se utiliza para desarrollar y probar teorías y modelos a través de formulación de hipótesis y las suposiciones de resultados lógicas que pueden ser contrastadas con datos empíricos. Este método se basa en la lógica y el razonamiento estructurado Sánchez et al. (2018). En cuanto al nivel del estudio, es correlacional porque se busca establecer si existe alguna conexión con las variables de estudio, Hernández et al. (2014).

El diseño es no experimental, es una metodología donde la investigación está basado principalmente en fenómenos tal cual como ocurren en su contexto naturalmente y luego para estudiarlos, donde se intenta establecer relaciones entre variables, pero sin el control total de todas las variables que se esperaría en un diseño experimental completamente controlado. Este tipo de estudio más que todo se utiliza cuando no es posible asignar aleatoriamente a los participantes a grupos de tratamiento y control debido a limitaciones éticas, logísticas o prácticas Hernández et al., (2018).

La representación gráfica es:



M = Muestra de estudio (Estudiantes)

Ox = Variable IE

Oy = Variable BPD

r = Relación de los variables de estudio

Con respecto a la definición conceptual de la variable IE Bar-On (2006), indica que son competencias y habilidades que influyen en la eficacia con la que las personas se comprenden a sí mismas, entienden a los demás, expresan sus emociones y enfrentan las exigencias de la vida diaria. Operacionalmente la variable se divide en cinco dimensiones para su estudio, la primera dimensión corresponde a la inteligencia intrapersonal (5 indicadores), la inteligencia interpersonal (3 indicadores), adaptabilidad (3 indicadores, Manejo del estrés (2 indicadores) y estado de ánimo en general (2 indicadores).

La definición conceptual de la variable BPD, corresponde al proceso de dispensación de fármacos implica la responsabilidad profesional de suministrar medicina a un paciente, de manera general tras la presentación de una receta médica. En todo contexto, el acto de dispensar un medicamento sirve como un mecanismo crucial para impartir información e instrucciones esenciales sobre la utilización adecuada del medicamento recetado. Este intercambio entre el abastecedor de atención médica y el paciente será fundamental para asegurar

el uso seguro y eficaz de los fármacos para los fines terapéuticos previstos DIGEMID (2017).

Operacionalmente la variable se descompone en cuatro dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, entrega de los productos e información por el dispensador.

La muestra, será la población y estará compuesta por 300 profesionales QF y el personal técnico de las boticas del distrito de VMT. Salguero (2022), señalan que son los elementos que poseen ciertas características comunes y sobre los cuales desean realizar inferencias o generalizaciones. Como criterio de inclusión se considera a los profesionales QF y a los técnicos que deseen participar en el estudio. Como criterio de discriminación a los QF y a los técnicos que trabajan en los establecimientos farmacéuticos de los centros de salud y de clínicas en el distrito de VMT.

El muestreo, es la proporción extraída de la población (Ortiz, 2023). En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, estará compuesta por 80 profesionales entre ellos están los Q. F y los técnicos de los EE. FF del distrito mencionado para este trabajo de investigación.

El método que se empleará será la encuesta, la cual según Ñaupas et al. (2021), es un método de recolección de datos utilizado en la investigación que consiste en recopilar información sistemática y estructurada de una muestra de individuos o elementos de una población, Ruiz et al, 2022). De otro lado, se empleará el cuestionario como instrumento, la misma que fue definida como un recurso de recojo de datos empleado para evaluar actitudes, opiniones o percepciones de los encuestados respecto a ciertos temas. En la cual también, la escala Likert proporciona una serie de afirmaciones sobre las cuales los encuestados indican el nivel de acuerdo o desacuerdo, Arias et al, (2022).

El instrumento de medición tendrá validación interna a través del juicio de expertos, al igual que la confiabilidad se llevará a cabo mediante el grupo piloto para previamente a la aplicación ver el grado de confiabilidad que posee.

En relación al análisis de datos, se empleará un enfoque exhaustivo que abarcará tanto la estadística descriptiva como la inferencial. La estadística descriptiva se utilizará con el fin de presentar y resumir de manera clara y concisa el nivel de cada variable y dimensión estudiada. Además, se implementará un plan de estadística inferencial que incluirá pruebas específicas. Según los resultados de la normalidad de los datos, se empleará la estadística de correlación para analizar la relación entre la IE y las buenas prácticas de dispensación en personal de boticas de VMT.

En lo referente al contexto ético de la investigación, se seguirán protocolos estrictos para proteger a los participantes involucrados. El proceso comenzará con la presentación de una declaración jurada de uso público emitido por la universidad a los establecimientos farmacéuticos para la encuesta al participante de tal forma para que nos brinde su apoyo, donde se detallará el propósito y los procedimientos del estudio, con el fin de coordinar de manera colaborativa y ética la aplicación del proceso para la recolección de los datos. Se garantizará el pleno respeto a la confidencialidad y privacidad de los participantes mediante la obtención de consentimientos informados a través de las autorizaciones adicionales de los padres o tutores legales.

Asimismo, se asegurará el cumplimiento riguroso de los derechos de autor e intelectual de las fuentes consultadas, aplicando el formato APA séptima edición, conforme a las normativas establecidas por la Universidad César Vallejo y las regulaciones éticas universales de investigación. Este compromiso ético garantiza la integridad y validez del estudio.

### **III. RESULTADOS**

A continuación, se detalla los resultados descriptivos de la investigación, en tal sentido en este capítulo veremos básicamente la parte numérica porcentajes los resultados estadísticos obtenidos del trabajo de campo de los encuestados, en escala de Baremo los datos estadísticos, esto viene a ser una escala de puntuación obtenidos con un instrumento de medida que nos permite su interpretación de los resultados en las siguientes tablas.

## Esquema 1

El nivel de variable inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	E %
Bajo	12	15,0%
Medio	46	57,5%
Alto	22	27,5%
Total	80	100,0%

En este esquema se muestra la percepción de la inteligencia emocional en 3 categorías ordinal: Bajo, Medio y Alto. Donde el 57,5% de las personas que mantienen un nivel medio de IE, mientras tanto el 27,5% lo encuentra "Alto" y el nivel bajo es del 15,0%. Acá se interpreta que la mayoría de los encuestados mantienen el nivel medio de IE.

## Esquema 2

Distribución de dimensiones de la IE.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	% válido
Habilidad intrapersonal	Bajo	14	17.5%
	Medio	59	73.8%
	Alto	7	8.8%
Habilidad interpersonal	Bajo	11	13.8%
	Medio	60	75.0%
	Alto	9	11.3%
Adaptabilidad	Bajo	12	15.0%
	Medio	59	73.8%
	Alto	9	11.3%
Manejo de estrés	Bajo	13	16.3%
	Medio	59	73.8%
	Alto	8	10.0%
Estado de ánimo general	Bajo	25	31.3%
	Medio	34	42.5%
	Alto	21	26.3%

En este esquema 2, también se interpreta los resultados obtenidos según la impresión de los encuestados en las subsiguientes dimensiones, dimensión



habilidad intrapersonal, habilidad interpersonal, de adaptabilidad, control de estrés y estado de ánimo general en estos 3 niveles: bajo, medio y alto. En ese nivel bajo, están las habilidades por debajo del 18%, con manejo de estrés siendo el más bajo. En el nivel medio, todas las habilidades están alrededor del 74-75%, excepto el manejo de estrés que es significativamente más bajo (42.5%). En el nivel alto, la mayoría de las habilidades tienen un porcentaje muy bajo, con excepción del estado de ánimo general, que es notablemente más alto (26.3%). Esto sugiere que mientras que las habilidades interpersonales y de adaptabilidad tienden a ser más consistentes en niveles bajos y medios, el control de estrés y la situación de ánimo en general presentan una variabilidad más significativa dependiendo del nivel.

**Tabla 3**

Según el nivel de la variable de las BPD.

Niveles	Frecuencia	%
Malo	6	7,5%
Regular	52	65,0%
Bueno	22	27,5%
Total	80	100,0

El esquema 3 nos muestra la distribución porcentual de las BPD en tres categorías: malo, regular y bueno. El 7,5% de los encuestados perciben las buenas prácticas de dispensación como malo, mientras que el 65,0% lo consideran regular, y el 27,5% lo perciben como bueno. Esto indica que la gran parte de las personas mostraron un nivel regular al aplicar las BPD.

**Tabla 4**

Escala de las dimensiones de las BPD.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Recepción y validación de la prescripción	Malo	16	20.0%
	Regular	39	48.8%
	Bueno	25	31.3%
Análisis e interpretación de la prescripción	Malo	11	13.8%
	Regular	33	41.3%
	Bueno	36	45.0%
Preparación y selección de los productos para su entrega	Malo	14	17.5%
	Regular	42	52.5%
	Bueno	24	30.0%
Entrega de los productos e información del dispensador	Malo	19	23.8%
	Regular	38	47.5%
	Bueno	23	28.8%

Con respecto a este cuadro número 4, se analizan las dimensiones en lo cual se muestra la recepción y validación de la prescripción, y el análisis e interpretación de la prescripción en tres niveles: malo, regular y bueno. En el nivel malo, los porcentajes están por debajo del 24%, con recepción y validación de la prescripción alcanzando el 20%. En el nivel regular, los porcentajes son notablemente más altos, con el análisis e interpretación de la prescripción liderando con 52.5%, seguido de cerca de recepción y validación de la prescripción con 48.8%. En lo cual el nivel bueno, los porcentajes disminuyen en comparación con el nivel regular, y el análisis e interpretación de la prescripción con el 45% y la recepción y la validación de la prescripción con el 31.3%. Esto sugiere que el nivel regular tiene un desempeño más equilibrado y alto en ambas categorías en comparación con los niveles malo y bueno.

De manera similar, las pruebas de normalidad se realizan para saber qué tipo de estadística usar, por lo que las pruebas de normalidad tienen la ventaja de decirnos si la muestra proviene de una población distribuida normalmente o

no. prueba paramétrica o no paramétrica, dado que este estudio es una correlación simple, podemos elegir la rho de Spearman o la r de Pearson, a continuación.

**Tabla 5** Prueba de la normalidad

<b>Kolmogorov-Smirnov</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,139	80	,001
Buenas prácticas de dispensación	,100	80	,046
Recepción y validación de la prescripción	,098	80	,053
Análisis e interpretación de la prescripción	,146	80	,000
Preparación y selección en los productos para su entrega	,083	80	,200
Entrega de los productos e información por el dispensador	,085	80	,200

Esto se muestra en la esquema 5, inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación, ya que sus dimensiones representan un p-valor menor que 0,05 y mayor que 0,05, donde la muestra fue 80, por lo que tenemos una cantidad tan grande de muestras se eligió Kolmogorov para muestras mayores de 50, los resultados son de valores p-mixtos, por ende podemos concluir que no están distribuidos normalmente la muestra, es decir, se debe utilizar una prueba no paramétrica, para este tipo de análisis de trabajo uso la prueba rho de Spearman para encontrar la correlaciones y responder a la prueba de hipótesis.

### Hipótesis general

Ho. No existe relación con la inteligencia emocional y con las buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

Hi. Existe relación entre la IE y las BPD del personal de boticas del distrito de VMT, 2024.

**Tabla 6**

		IE	BPD
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,672
	IE	Sig.	.
			,000
		Muestra	80
			80
		Coefficiente de correlación	,672
			1,000
	BPD	Sig.	,000
			.
		Muestra	80
			80

En este esquema 6, nos muestra el coeficiente de correlación según la rho de Spearman el 0.672, con valor de  $p=0.000 < 0.05$ , en ellos indica que hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que hay una correlación positiva moderada con la inteligencia emocional con las buenas prácticas de dispensación de acuerdo a las escalas del Rho de Spearman.

### Hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la IE con la dimensión recepción y validación de la prescripción en buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

Hi. Existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión recepción y validación de la prescripción buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

**Tabla 7**

		Inteligencia emocional	Recepción y validación de la prescripción	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,466
	Inteligencia emocional	Sig.	.	,000
		Muestra	80	80
	Recepción y validación de la prescripción	Coefficiente de correlación	,466	1,000
		Sig.	,000	.
		Muestra	80	80

Este esquema 7, nos muestra coeficiente de correlación el 0,466 con rho de Spearman con  $p = 0,000 < 0,05$ . Esto significa aprobar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados revelan que hay una correlación positiva moderada con la IE con recepción y validación de recetas según la escala las normas de Spearman.

## Hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre IE entre la dimensión análisis e interpretación de la prescripción en buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

Hi. Existe relación entre la inteligencia emocional y la dimensión análisis e interpretación de la prescripción buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de VMT, 2024.

**Tabla 8**

Correlación de la IE y la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción.

		Inteligencia emocional	Análisis e interpretación de la prescripción
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1,000	,409
		Coefficiente de correlación	
		Sig.	.
		Muestra	80
			80
	Análisis e interpretación de la prescripción	,409	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig.	.
		Muestra	80
			80

Este esquema 8, muestra un coeficiente de correlación de 0.409, con rho de Spearman y con  $p = 0.000 < 0.05$ , esto significa aprobar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados nos indican en lo cual hay una correlación positiva moderada entre la variable IE con la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción, de acuerdo a la escala de rho de Spearman.

### Hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la IE y la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

Hi. Existe relación entre la IE y la dimensión preparación y selección en los productos para su entrega buenas prácticas de dispensación del personal de boticas de distrito de Villa María del Triunfo, 2024.

**Tabla 9**

Correlación de la inteligencia emocional y la preparación y selección de los productos para su entrega.

			Inteligencia emocional	Preparación y selección de los productos para su entrega
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,500
		Sig.	.	,000
		Muestra	80	80
	Preparación y selección de los fármacos para su entrega	Coefficiente de correlación	,500	1,000
		Sig.	,000	.
		Muestra	80	80

En este esquema 9, nos muestra el coeficiente de correlación de 0.500, con escala de rho de Spearman, con el  $p=0.000 < 0.05$ , esto significa aprobar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Estas respuestas nos indican que hay correlación positiva moderada entre la variable IE con la preparación y selección en los productos para su entrega, de acuerdo a escala de rho de Spearman.

#### Hipótesis específica 4

Ho. No existe relación entre la IE y la dimensión de entrega de los productos e información adecuada del dispensador en BPD del personal de boticas en distrito de VMT, 2024.

Hi. Existe relación entre la IE y la dimensión de entrega de los productos e información adecuada del dispensador en BPD del personal de boticas en distrito de VMT, 2024.

**Tabla 10**

Correlación de la inteligencia emocional y la entrega de los productos y la comunicación del dispensador.

			Inteligencia emocional	Entrega de los productos e información por el dispensador
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,422
	Inteligencia emocional	Sig.	.	,000
		Muestra	80	80
	Entrega de los productos e información por el dispensador	Coefficiente de correlación	,422	1,000
		Sig.	,000	.
		Muestra	80	80

Este esquema 10, nos muestra un coeficiente de correlación el valor 0.422 en esta escala de rho de Spearman, con un  $p=0.000 < 0.05$ , esto nos quiere decir aprobar la hipótesis alterna y se rechazara la hipótesis nula. Esta respuesta pues nos indican si hay una correlación positiva moderada entre la variable inteligencia emocional con la entrega de los productos farmacéuticos y con adecuada información por el personal que atiende, de acuerdo a la escala de rho de Spearman.



#### IV. DISCUSIÓN

Después de concluir con la investigación, se presenta los resultados descriptivos e inferenciales, corresponde contrastarlos con los antecedentes de los estudios previos y con las teorías base para responder al objetivo general en lo cual se plantió determinar la relación entre la inteligencia emocional y las BPD del personal que trabajan en boticas en el distrito de Villa María del Triunfo en 2024, se halló una correlación de 0.672 según el coeficiente Rho de Spearman, con valor de  $p=0.000$ , lo cual es menor a 0.05. Esto se interpreta como que una adecuada inteligencia emocional en el personal se traduce en mejores prácticas de dispensación, este resultado de la investigación se asemeja con los resultados relacionados a la investigación con los siguientes autores.

Rodríguez (2023) realizó un estudio con una muestra de 123 clientes, buscando la asociación entre las BPD de fármacos y la calidad en las boticas de Lima. En ello los resultados mostraron una asociación positiva y fuerte con un coeficiente de 0.928. Asimismo, Santi (2023) investigó la relación entre factores emocionales y el desempeño de químicos farmacéuticos, encontrando una correlación de 0.398 y con  $p=0.000$ , lo que evidencia una relación relevante entre estos factores. De manera similar, Rosales (2022) analizó cómo la inteligencia emocional de los bibliotecarios influye en su desempeño laboral, encontrando una correlación de 56%, lo que sugiere que, al reconocer sus emociones, los trabajadores pueden reaccionar positivamente en situaciones difíciles.

Apoyándose en la teoría, Bar-On (2006) describe la inteligencia socioemocional es todo un conjunto de habilidades que permiten a las personas entenderse mejor a sí mismas, expresar sus emociones como alegría, tristeza e inconformidad de manera asertiva, y, al hacerlo, también comprender a los demás, lo que les ayuda a enfrentar las dificultades diarias. De manera similar, Salovey y Mayer señalan que la inteligencia emocional permite a las personas utilizar la información emocional para desenvolverse eficazmente en su entorno social. Esto se traduce en una mayor disposición para educar y aconsejar al paciente sobre el uso y almacenamiento adecuados de los medicamentos, así como para informarles sobre posibles efectos secundarios.

Para abordar el primer objetivo específico de determinar la relación entre la IE y la dimensión de recepción y validación de la prescripción del personal de boticas en el distrito de VMT en 2024, se encontró una correlación de 0.466 según el coeficiente rho de Spearman, con  $p=0.000$  valor, menor a 0.05. En lo cual nos indica cuando hay mayor inteligencia emocional en el personal se asocia con una mayor disposición a verificar la concentración farmacéutica en las recetas para asegurar una dispensación adecuada. Por el resultado, se aprueba la hipótesis de investigación que establece la relación entre estas variables.

Los resultados de esta investigación coinciden con el estudio de Toribio (2022), quien exploró la asociación entre las BPD y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento farmacéutico, encontrando una correlación de 0.705 entre ambas variables. Además, Murillo y Smith (2020) investigaron la relación entre las BPD y la satisfacción del cliente en una población regular de 1600 sujetos, seleccionando una muestra de 310 usuarios para la evidencia. Los resultados mostraron el 99% de la muestra estaba muy satisfecho con el cumplimiento de las BPD, confirmando que hay relación entre las dos dimensiones del estudio realizado.

En la teoría subyacente respalda lo anteriormente mencionado, en línea con Goleman (2000), quien afirma que la comprensión es la habilidad para entender los sentimientos de los demás, lo cual es crucial para establecer relaciones interpersonales adecuadas. Las habilidades sociales, derivadas de la empatía, facilita un mejor manejo de las relaciones y la construcción efectiva de redes. Además, Bar-On (2020) destaca que la inteligencia de comunicar con las demás personas implica la capacidad empática para comprender y apreciar los sentimientos de los demás, y resalta la importancia de la responsabilidad social, que abarca la cooperación, la contribución y la acción constructiva en el entorno social. Con base en esta teoría, se puede afirmar que el personal farmacéutico, al poseer estas características de inteligencia emocional, estará mejor preparado para cumplir con las instrucciones de dosificación, especificando la cantidad correcta de acuerdo a la recomendación del médico los días de tratamiento,

como la fecha de inicio, a la fecha de caducidad, firma y sello del prescriptor (DIGEMID, 2021).

Para responder al segundo objetivo específico de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión de análisis e interpretación de la receta del personal de boticas en el distrito de VMT en 2024, se encontró una correlación de 0.409 según el coeficiente rho de Spearman, con  $p=0.000$ , menor a 0.05. Nos sugiere dado un mayor nivel de inteligencia emocional está asociado con una mayor disposición para leer correctamente y verificar según la receta, la forma farmacéutica para una dispensación adecuada. Por ende, la hipótesis de investigación que establece la conexión entre estas variables es aceptada.

Entre las investigaciones previas relacionadas, Worku (2020) en Etiopía analizó el impacto del servicio a los clientes farmacéuticos y los factores asociados a la comercialización de medicamentos. Los resultados revelaron que el 17.6% de los clientes estaban fuertemente insatisfechos, el 61.8% insatisfechos, el 8.8% tenía una opinión regular, y el 11.8% estaba satisfecho.

La teoría que respalda lo anteriormente mencionado, sobre cómo la inteligencia emocional del personal permite mejores actitudes hacia sí mismos y hacia los demás, es la de Fragoso-Luzuriaga (2015). Él explica que el estado de ánimo general, relacionado con la felicidad y la satisfacción personal, influye en el deseo de que los demás también se sientan bien, promoviendo una perspectiva positiva y optimista de la vida y manteniendo la esperanza frente a las dificultades. Esta habilidad de inteligencia emocional permite que el personal de las boticas esté más dispuesto a realizar la meticulosa tarea de leer y entender las recetas con precisión, así como a interpretar correctamente las abreviaturas médicas utilizadas (DIGEMID, 2021).

Para abordar el tercer objetivo específico de determinar la relación entre la IE y la dimensión de preparación y selección de los productos para su entrega, se encontró una correlación de 0.500 según el coeficiente rho de Spearman, con un  $p=0.000$  valor, menor a 0.05. Esto nos indica que una mayor inteligencia emocional está asociada con una mayor disposición para preparar y seleccionar los productos para su entrega, según las normas para una dispensación

adecuada. Por tal razón, se aprueba la hipótesis de investigación ya que establece la relación entre estas variables.

Los resultados de este estudio coinciden con el de Matute (2022), quien analizó la asociación entre estas dos variables la dispensación de fármacos y la satisfacción de los clientes en las farmacias hospitalarias. En cuanto a la dispensación de medicamentos, el 56.43% de los pacientes afirmó recibir buena información sobre los medicamentos, mientras que el 60% señaló que los dispensadores no evaluaron su comprensión, ya que no les preguntaron. Esto concluye que, aunque la satisfacción fue alta, muchos pacientes no sabían cómo utilizar los medicamentos.

La teoría que respalda anteriormente mencionado se basa en la postura de Bar-On (2000), quien destaca la flexibilidad como una habilidad emocional clave. Esta habilidad se refiere a la capacidad de una persona para adaptarse y ajustar sus pensamientos y comportamientos ante circunstancias cambiantes. Incluye la capacidad de identificar problemas y encontrar soluciones adecuadas. La preparación y selección de productos para su entrega en una botica requieren que el personal posea esta habilidad emocional, lo que les permitirá tomar decisión y tener en cuenta la preparación para cumplir con las prescripciones, sin experimentar descontento o irritabilidad emocional.

Dando respuesta al objetivo específico 4 de determinar la relación entre la IE y la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, se encontró Rho de Spearman de 0.422, así como un  $p=0.000 < 0.05$ , esto quiere decir que al existir adecuada inteligencia emocional habrá mayor disposición de parte del dispensador para comprobar si el paciente entendió las indicaciones sobre su tratamiento de acuerdo a la receta médica. En lo cual se acepta la hipótesis de la investigación donde se afirma la relación entre las variables de estudio.

El estudio previo que guarda relación con la presente investigación corresponde a Duque (2020), realizado en Colombia, quien tuvo como finalidad en su investigación evaluar si había relación entre la dispensación de fármacos con la satisfacción de los pacientes en las farmacias. Los resultados indicaron que el 21% de los usuarios recibió información sobre cómo tomar el

medicamento, el 15% sobre la dosis, 14% sobre el almacenamiento adecuado del medicamento, y 7% no recibió información. En conclusión, el 64.8% de los pacientes estuvieron satisfechos con la entrega y la comunicación proporcionada acerca del medicamento, atribuyendo que es una excelente medida de seguridad del personal para aclarar cualquier duda acerca de los medicamentos.

La teoría que respalda a la investigación es la teoría planteada por Salovey y Mayer (1990), ellos señalan que la IE permite a las personas procesar información emocional y aplicarla adecuadamente en su pensamiento y conducta.

Concluyendo con las discusiones con autores relacionados con el tema de la investigación, en lo cual los estudios realizados por otros autores nombrados en los antecedentes sí coinciden y respaldan a la investigación, que por título tiene Inteligencia emocional y las BPD del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024, también las teorías planteadas por los autores nombrados respaldan a la investigación. Como autor puedo decir ya que se comparó y se discutió con otros autores del tema estudiado coincidimos que no hay una buena atención al % en los EF, tanto nacional e internacional por el profesional farmacéutico y los técnicos.

## V. CONCLUSIONES

Primero, la inteligencia emocional se relaciona con las buenas prácticas de dispensación, con un nivel de correlación positiva moderado ( $\rho$  0,672 y con p-valor 0,000). El resultado nos quiere decir mientras que la IE es alta, las buenas prácticas de dispensación serán buenas. Dentro de la inteligencia emocional, se obtuvo un nivel predominante correspondiente al nivel medio con el 57,5% del total mientras la variable de BPD, se destacó en el nivel regular con el 65,0% y este porcentaje puede subir si se aumentan los niveles de inteligencia emocional.

Segundo, la dimensión habilidad intrapersonal tiene relación con la dimensión recepción y la validación de las recetas, con el nivel de correlación positiva moderado ( $\rho$  0,446 y con p-valor 0,000). En lo cual se interpreta mientras que la HI es alta, la recepción y validación de la prescripción será buena. En la distribución de frecuencias de la dimensión el % de habilidad intrapersonal, se obtuvo un nivel predominante correspondiente al nivel medio con el 73,8% del total mientras que dimensión recepción y validación de la prescripción, se destacó un nivel bueno con el 48,8% y este porcentaje puede subir si se aumentan los niveles de habilidad intrapersonal.

Tercero, la dimensión habilidad interpersonal con la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, con nivel de correlación positiva moderado ( $\rho$  0,409 y p-valor 0,000). Esto se interpreta mientras que la habilidad interpersonal sea buena, análisis e interpretación de la prescripción será muy buena también. En la distribución de frecuencias de la dimensión en el % de habilidad interpersonal, en lo cual se obtuvo un nivel predominante correspondiente al nivel medio con el 75,0% del total mientras que en la dimensión análisis e interpretación de la receta, se destacó el nivel bueno con el 45,0% y este porcentaje puede subir si se aumentan los niveles de habilidad interpersonal.

Cuarta, la dimensión adaptabilidad se relaciona con la dimensión de preparación y selección de los productos farmacéuticos, con un nivel de correlación positiva moderado ( $\rho$  0,500 y con p-valor 0,000). Esto quiere decir que mientras que la adaptabilidad sea elevada, también la dimensión de preparación selección productos farmacéuticos será buena. En la tabla de distribución de frecuencias de la dimensión adaptabilidad en el % se obtuvo un nivel predominante correspondiente al nivel medio con el 73.8% del total mientras que la dimensión de preparación y selección de los productos para la entrega al usuario, de tal forma destacó en el nivel regular con el 52.5% y este porcentaje puede subir si se aumentan los niveles de adaptabilidad.

Quinta, la dimensión manejo de estrés y estado anímico se relaciona con la entrega de los productos farmacéuticos e información correcta por parte del dispensador, con un nivel de correlación positiva moderada ( $\rho$  0,422 y con p-valor 0,000). Esto quiere decir que, mientras que el manejo de estrés y el estado anímicos sea alta, la entrega de los productos e información por el dispensador será buena. En la tabla de distribución de frecuencias de la dimensión manejo de estrés y estado anímico el % se observó un nivel predominante en el nivel medio con un 73.8% del total, mientras que, en la dimensión de entrega de los productos farmacéuticos e información por parte del dispensador, se destacó el nivel bueno con un 47,5%. Este porcentaje puede incrementarse si se incrementan el nivel de manejo de estrés y estado anímico.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la DIGEMID implementar manual de inteligencia emocional con el apoyo de un psicólogo y dar charlas de capacitación, debería ser importante ver la parte psicológico de los profesional Q.F, así como elaboraron manual de las BPD entre otros manuales para las oficinas farmacéuticas, también sería muy importante este manual para el personal que laboran en los EE.FF, y serian evaluados cada 6 meses o en las inspecciones rutinarios calificarlos mediante un formatos de preguntas, esto ayudaría mucho para saber la parte psicológica y el estrés que pueden tener el trabajador y eso influye mucho en el trato hacia los demás en las BPD en las boticas, Baron, R (2010).

También, se recomienda a la DIRIS dar capacitaciones continuas cada 6 meses o trimestral a los químicos farmacéuticos en general sin costo en buenas prácticas de dispensación y entre otros temas relacionados al establecimiento farmacéutico de acuerdo a las normas, para fortalecer los conocimientos de los profesional químico farmacéutico que trabajan en las empresas farmacéuticas, dándoles así la oportunidad de mejorar, especialmente en la recepción y control de las prescripciones médicas también mejorar tanto en calidad de los servicio a los clientes que visitan los establecimientos farmacéuticos por lo tanto para que se sientan satisfechos con la orientación recibida, DIGEMID (2021).

Se recomienda también al colegio de químicos farmacéuticos como institución de los agremiados, hacer charlas sobre estrés laboral para mejorar el estado psico anímico, entre otros temas relacionado a las normas de establecimiento farmacéuticos, para la mejora continua del conocimiento profesional de sus agremiados, de esa manera los representaríamos mejor a la institución, ya que los colegiados nuevos muchas veces no conocen bien las normas de las BPD y el trato al personal técnico entre otras normas, DIGEMID (2021).

Se recomienda a los Q.F calificados, les tienen que dar capacitaciones continuas al personal técnico para que así tengan más conocimientos en el tema e implementar protocolos estrictos para la revisión y doble verificación de recetas



y la entrega de productos farmacéuticos en las boticas al paciente y reforzar en la dispensación segura de medicamentos. Con respecto a la inteligencia emocional, realizar talleres o charlas sobre habilidades blandas para fomentar la autoevaluación regular para que el personal técnico identifique sus propias emociones y las causas subyacentes, teniendo en cuenta que la IE permite a las personas utilizar la información emocional para navegar en el entorno social de manera efectiva DIGEMID, (2022).

Se recomienda a los químicos farmacéuticos como profesionales de carrera médica de salud y a los técnicos de farmacia que establezcan una comunicación y orientación clara con empatía a los usuarios que van a comprar a las boticas en todo el Perú, y por ende también cumplir con las normas dadas en el manual de BPD y la entrega correcta de sus medicinas a los pacientes en general. DIGEMID (2021).

Se sugiere también a todos los gerentes de cada establecimiento farmacéutico para que tomen conciencia, que reciban capacitaciones al menos al año una vez con juntamente con su personal que trabajan en el establecimiento, sobre las buenas prácticas de dispensación y talleres de habilidades blandas, esto para que comprendan el trabajo del químico farmacéutico y del personal técnico, que no es solamente vender, si no va más allá es un conjunto de trabajo y ante todo somos profesionales de salud que tengan en cuenta siempre eso, DIGEMID (2021).

Se recomienda a los trabajadores de las boticas del distrito de VMT, a llevar a cabo una conversación informativa sobre los hallazgos obtenidos de esta investigación a los dueños de los establecimientos para demostrarles así, que la IE afecta mucho en BPD, es importante que sepan del tema, explicarles si se mejora en el trato ameno se garantizará la atención de calidad al paciente y ellos recomendarán a otros pacientes sobre la excelencia de atención brindada por el personal que trabaja en los establecimientos farmacéuticos y por ende mejora el crecimiento de sus emprendimientos como empresa, Goleman, (2000).

## REFERENCIAS

- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting eirl. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Arias, J., Holgado, J., y, Tafur, T. (2022). *Metodología de la investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://editorial.inudi.edu.pe>
- Baron, R. (2010). "Emotional intelligence: an integral part of positive psychology", en *South African Journal of Psychology*, vol. 4, núm 1, República de Sudáfrica, Psychological Society of South Africa, <http://www.bibliocatalogo.buap.mx:3403/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=68548787-de2e-453b-a573-2d89177100aa%40sessionmgr111&vid=15&hid=104> [consulta: 3 de enero de 2015].
- Baron, R. (2006). "The Bar-On model of emotionalsocial intelligence (esi)", en *Psicothema*, vol. 18, Asturias, Universidad de Oviedo/Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias, pp.13-25.
- Cárdenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca. 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas\\_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño, G. A. (2017). Challenges for good medicaments' dispensing. *Revista CES Salud Publica*, 8 (1), 94-107. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesafiosParaLaBuenaDispensacionDeMedicamentos-6176886%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesafiosParaLaBuenaDispensacionDeMedicamentos-6176886%20(2).pdf)
- D. U. N° 007-2019 Que declara a los medicamentos, productos biológicos y dispositivos médicos como parte esencial del derecho a la salud y dispone medidas para garantizar su disponibilidad Diario Oficial El Peruano (2019). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que->

[declara-en-estado-de-emergencia-varios-d-decreto-supremo-n-048-2019- pcm-1752610-1/](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duque, D. (2020). Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]Repositorio UNAL.

[https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021 .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fragoso L. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior. *Revista iberoamericana de educación superior*. 16 (6) 2015. / pp. 110-125.

Goleman, D. (2000), *La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones*, Barcelona, Kairos

Herbas, B., Rocha, A. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Perspectivas* (Nº.42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014) *metodología de la investigación* Santa Fe, México: Mc Graw-hill

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L., (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial área de innovación y desarrollo, S.L. [DOI:10.17993/CcyLI.2018.15](https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15)

Hussain, A., Sial, M. S., Usman, S. M., Hwang, J., Jiang, Y., & Shafiq, A. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph16060994>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mc Graw Hill.

- Khraim H. (2023). The impact of emotional intelligence on job performance at private hospitals: The moderating role of organizational culture. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1), 459-470.  
[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.39](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.39)
- La Contraloría General de la República, (2020, 3 de junio). N° 315-2020-CG-GCOC: *Contraloría advierte falta de medicamentos para pacientes con COVID-19* [Comunicado de prensa].  
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/187189-n-315-2020-cg-gcoc-contraloria-advier-te-falta-de-medicamentos-para-pacientes-con-covid-19>
- Ladón, M. (2020). *Gestión de inventarios*. Editorial tutor formación.  
[https://books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- López, P. y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa.  
<https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Marín, A. (2017). Medicines dispensing in big pharmacies in Chile: ethical analysis about pharmaceutical chemist profession. *Acta Bioética*, 23 (2), 341–350.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2017000200341](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2017000200341)
- Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Martillo, Ì., Proaño, M., Mero, I. (2020). Feasibility study of logistics processes in the ceramic industry, *Polo del conocimiento*, 5 (3), 922-938.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518076>
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Mechán, E. (2019). *Plan de marketing para el posicionamiento de marca de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30588/Mech%C3%A1n\\_REE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30588/Mech%C3%A1n_REE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de salud (2017). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. Perú: DIGEMID. Recuperado de

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf)

Mondragón, M. (2014). Use of Spearman's correlation in an intervention study in physiotherapy. *Movimiento científico*. Vol.8 (1), 98-104.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V

Matute, C. (2022). *Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil] Repositorio Institucional UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/61392>

Murillo, C., y Smith, J. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabani%20llas\\_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabani%20llas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Novoa, F. Sepúlveda, P. (2009). Improvement of logistic management of companies members of Acoplásticos: diagnosis and recommendations. *Revista Universidad EAFIT*. 45 (153), 38-61.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/77-  
Texto%20del%20art%C3%ADculo-233-1-10-20110308.pdf

Ñaupas, M., Valdivia, J., Palacios, H. y Romero, T. (2021). Metodología de la investigación. Ediciones de la U.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Ortiz, F. (2023). Metodología de la Investigación - Guía para el Proyecto de Tesis. Limusa

Padilla, M. (2017). *Proceso administrativo y dispensación de medicamentos en pacientes ambulatorios 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UNCV.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7480/Padilla\\_HMM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7480/Padilla_HMM.pdf?sequence=1)

Palella, S. y Martins F. (2012) Metodología de la investigación cuantitativa. Fondo editorial de la universidad pedagógica experimental libertador.

Pastor, N. (2020). *Propuesta para la implementación del sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria en el servicio de cirugía del hospital provincial Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda* [Tesis de grado de bioquímica farmacéutica, escuela superior politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional de la escuela superior politécnica de Chimborazo.

<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/14249>

Quispe, B. (2016). *Modelos estadísticos en procesos puntuales espaciales poisson para evaluar la distribución espacial de los hechos delictivos en lima, Perú*. [Tesis de grado de magister scientiae en estadística aplicada]. Repositorio Universidad Nacional Agraria la Molina.  
<https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2806/E10-Q8-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ramírez, A., Hernando, F., Villegas, Z., y Marie, A. (2012). Research Methodology: More than a recipe. *Ingeniare. AD-minister*, 20. pp. 91-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327350004>
- Ríos, R., (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios académicos intercontinentales S.L.  
[https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog\\_a\\_para\\_la\\_inves\\_y\\_red](https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodolog_a_para_la_inves_y_red)
- Rodríguez, O., García, A., Carbonell, L., y León, P. (2017). Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33 (4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252017000400007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252017000400007&lng=es&tlng=es)
- Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020. [Tesis grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://bit.ly/3WQ9ZJp>
- Rodriguez Rodriguez, M. A. (2023). Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, año 2023.de:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130661/Rodriguez\\_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130661/Rodriguez_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santi Huarcaya, S. F. (2023). Factores emocionales y desempeño laboral de los químicos farmacéuticos de una cadena de boticas en el distrito de Los Olivos,2022.de:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106823/Santi\\_HSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106823/Santi_HSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Salguero, J. R., y Pérez, O. (2022). Aproximaciones teóricas y metodológicas para la gestión de la investigación formativa. Chakiñan, *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, (19), 217–235.

<https://doi.org/10.37135/chk.002.19.13>

Salovey, Peter y Jonh Mayer (1990), "Emotional intelligence", en *Imagination, Cognition, and Personality*, vol. 9, núm. 3, Estados Unidos de América, pp. 185-211.

Toribio Alva, L. P. (2022). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022.de:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Toribio\\_ALP-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Toribio_ALP-SD.pdf?sequence=4)

Tenorio., Lazo, M., Monroy, A., Málaga, G., y Cardenas, M. (2020). Prices of essential drugs for management and treatment of COVID-19 in public and private Peruvian pharmacies, *Acta medica peruana*, 37 (3), pp.267-277. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.373.1560>.

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2019). consumption experience and satisfaction levels of consumers of fast food establishments in the libertador municipality of merida state, venezuela. *Visión General*, (3), 43-58. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549683004/html/>

Villasis, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*, 65 (4), 414-421.

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560/897>

Worku, N. (2020). Determinants of customer satisfaction on pharmaceutical import and distribution: the case of Addis Ababa, Ethiopia. [Master's thesis General business administration]. St. Mary's University Institutional Repository. <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/5557>



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

### ▪ Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Definición teórica	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Inteligencia emocional	Bar-On (1997) manifestó que la inteligencia del tipo emocional es la medula de otras inteligencias que ayudan a desplazarlas destrezas de la persona para lograrlo que desea y gracias a ello se adapta a cualquier espacio y ámbito que desea.	Se consideró cinco dimensiones: habilidades intrapersonales (6 ítems), habilidades interpersonales (6 ítems), adaptabilidad (6 ítems), manejo de estrés (6 ítems) y estado de ánimo general (6 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de encuesta utilizando cuestionario de la escala ordinal y cinco opciones de respuesta.	Habilidad intrapersonal	Asertividad	1, 2	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja 28 - 64 Media 65 - 101 Alta 102 - 140
				Independencia	3, 4		
				Autoconciencia	5, 6		
			Habilidad interpersonal	Empatía	7, 8		
				Relaciones interpersonales	9, 10		
				Responsabilidad social	11, 12		
			Adaptabilidad	Solución de problemas	13, 14		
				Prueba de la realidad	15, 16		
				Flexibilidad	17, 18		
			Manejo de estrés	Tolerancia a la situación	19, 20		
				Control de impulsos	21, 22		
				Ansiedad	23, 24		
			Estado de ánimo general	Felicidad	25, 26		
Optimismo	27, 28						

▪ **Matriz de operacionalización de la variable de las buenas prácticas de dispensación.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Dispensación de medicamentos</b>	Según Digemid (2017) la dispensación de medicamentos es el acto profesional de proporcionar medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta médica. Este acto permite la información, orientación para el uso adecuado del medicamento	Según DIGEMID (2017) considera dimensiones Recepción y validación de la prescripción. Análisis e interpretación de prescripción. Preparación y selección de los productos para entrega. Entrega de los productos e información por el dispensador.	Recepción y validación de la prescripción.	Sello medico	Ordinal
				Concentración farmacéutica	
				Unidades por toma	
				Dosificación	
			Análisis e interpretación de prescripción	Lectura correcta	Ordinal
				Cálculo de dosis Forma farmacéutica	
			Preparación y selección de los productos para entrega.	Forma farmacéutica	Ordinal
				Fecha de vencimiento	
				Rotulado Higiene	
			Entrega de los productos e información por el dispensador.	Entrega e informa	Ordinal
				Comprueba la información	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### ▪ Cuestionario de Inteligencia emocional

Estimados profesionales de la salud, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre sus habilidades socioemocionales en su centro laboral, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración. **Instrucciones:** Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente. 5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A Veces (AV) 2. Casi Nunca (CN) 1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSIÓN 1: Habilidad intrapersonal</b>						
1	Soy capaz de reconocer con facilidad mis emociones.					
2	Soy capaz de expresar mis ideas y sentimientos más íntimos a los demás.					
3	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones.					
4	Tomo mis propias decisiones y me mantengo firme hasta el final.					
5	Hago un balance de tus puntos positivos y negativos, sintiéndome bien conmigo mismo.					
6	Desarrollo nuevas habilidades al realizar actividades que son de mi interés.					
<b>DIMENSIÓN 2: Habilidad interpersonal</b>						
7	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.					
8	Intento no herir los sentimientos de los demás, al expresar mis ideas y opiniones, para seguir manteniendo buenas relaciones.					
9	Me resulta fácil hacer nuevas amistades.					
10	Soy capaz de liderar un grupo de personas, manteniendo relaciones mutuamente satisfactorias con los demás.					
11	Establezco relaciones cada vez más cercanas, con los docentes de asignaturas.					
12	Me considero respetuoso y colaborador con las demás personas que conforman mi grupo de amistad.					
<b>DIMENSIÓN 3: Adaptabilidad</b>						
13	Tengo la capacidad de resolver una situación que se presenta, analizando todas las posibilidades existentes.					
14	Solamente me esfuerzo en clases o cursos que considero importantes o interesantes.					
15	La realidad situacional te permite ubicarte de acuerdo al contexto actual.					
16	Sé que cosas debo hacer para obtener mejores calificaciones, pero no las realizo por diferentes distracciones.					
17	Cuando no comprendo algún material de la clase, busco información adicional que me ayude a entender las ideas del tema.					
18	Para comprender lo que estoy estudiando, hago diagramas, resúmenes u organizo de otra manera el material de estudio.					
<b>DIMENSIÓN 4: Manejo de estrés</b>						
19	Cuando no comprendo algún material de un curso, busco ayuda de alguien para lograr entenderlo.					
20	Desarrollo un plan u horario para cumplir con mis metas académicas.					
21	Al recibir y estudiar nueva información, reviso mentalmente qué tanto soy capaz de recordar.					
22	Yo trato de captar y escribir los puntos principales durante la clase.					
23	Al decidir a qué cursos o secciones inscribirme, busco los más fáciles.					
24	Después de estudiar para un examen, reflexiono sobre la efectividad de mis estrategias de estudio.					
<b>DIMENSIÓN 5: Estado de ánimo general</b>						
25	Cuando los resultados de un curso no son los esperados, me desánimo y tengo menos motivación.					
26	Debido a mi variedad de obligaciones encuentro difícil apegarme a un horario de estudio.					
27	Cuando estudio conceptos o ideas abstractas, trato de visualizar una situación real donde pueda aplicar dichos conceptos.					
28	Después de realizar el examen hago una autoevaluación para reforzar mis conocimientos.					

## Cuestionario de dispensación de medicamentos

A continuación, se le muestra un conjunto de preguntas relativamente cortas que permite hacer una descripción de como usted percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe de responder con sinceridad a cada una de ellas. Teniendo en cuenta la siguiente escala.

<b>LEYENDA</b>				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Responda a todas las preguntas:**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>					
1	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea					
2	Verifica la concentración farmacéutica para la dispensación adecuad					
3	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación					
4	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida					
	<b>DIMENSIÓN 2: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>					
5	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación					
6	Calcula las dosis para el tratamiento completo					
	<b>DIMENSIÓN 3: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA</b>					
7	Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación					
8	Comprueba que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada					
9	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma					
10	Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación					
	<b>DIMENSIÓN 4: ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR DEL DISPENSADOR</b>					
11	Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación					
12	Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos					
13	Informa al cliente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensado					
14	Comprueba que el cliente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta médica					

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

- Fichas de validación de instrumentos para medir la variable Inteligencia emocional.


Nombre del instrumento	Inteligencia emocional
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Inteligencia emocional a través de las siguientes dimensiones: Inteligencia intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad y Manejo del estrés y Estado de ánimo en general.
Nombres y apellidos del experto	Monica Elisa Meneses La Riva
Documento de identidad	09429302
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Renacyt
Número telefónico	954012330
Firma	 <p>           Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad            Maestría en Gestión del Cuidado en Enfermería  <a href="https://orcid.org/0000-0001-6885-9207">https://orcid.org/0000-0001-6885-9207</a>            Scopus ID 57211810110         </p>
Fecha	5 de junio de 2024

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Inteligencia emocional</b>
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Inteligencia emocional a través de las siguientes dimensiones: Inteligencia intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad y Manejo del estrés y Estado de ánimo en general.
Nombres y apellidos del experto	Daniel Angel Ramos Fuentes
Documento de identidad	07472165
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo/Winer/UCT
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	964384633
Firma	  <b>Mg. Daniel Ramos Fuentes</b> Psicólogo / CPsP 10433 Docente UCV
<b>Fecha</b>	<b>27 de mayo del 2024</b>

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Inteligencia emocional</b>
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable Inteligencia emocional a través de las siguientes dimensiones: Inteligencia intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad y Manejo del estrés y Estado de ánimo en general.
Nombres y apellidos del experto	Nancy Elena Cuenca Robles
Documento de identidad	08525952
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	Doctora en Psicología
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Investigador Renacyt
Número telefónico	985068538
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>27 de mayo del 2024</b>



- **Fichas de validación de instrumentos para medir la variable Buenas prácticas de dispensación**

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Buenas prácticas de dispensación</b>
Objetivo del instrumento	Medir las Buenas prácticas de dispensación
Nombres y apellidos del experto	Mónica Elisa Meneses La Riva
Documento de identidad	09429302
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en gestión pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Renacyt
Número telefónico	954012330
Firma	 <p>           Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad            Maestría en Gestión del Cuidado en Enfermería  <a href="https://orcid.org/0000-0001-6885-9207">https://orcid.org/0000-0001-6885-9207</a>            Scopus ID 57211810110         </p>
<b>Fecha</b>	<b>5 de junio de 2024</b>

Nombre del instrumento	Buenas prácticas de dispensación
Objetivo del instrumento	Medir las Buenas prácticas de dispensación
Nombres y apellidos del experto	Dra. Q.F Nancy Alexis Chávez Velásquez
Documento de identidad	07301331
Años de experiencia en el área	28 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Farmacia. Universidad Complutense de Madrid
Nacionalidad	Peruana
Institución	Laboratorios Farnatu EIRL
Cargo	Directora Técnica
Número telefónico	980783075
Firma	
Fecha	5 de junio del 2024

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Buenas prácticas de dispensación</b>
Objetivo del instrumento	Medir las Buenas prácticas de dispensación
Nombres y apellidos del experto	Julio César Valenzuela Ortiz
Documento de identidad	DNI 06952913
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión de Servicios de Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Materno Infantil Santa Luzmila II – MINSA
Cargo	Jefe del Servicio de Farmacia
Número telefónico	991568831
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>5 de junio del 2024</b>

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

**Definición de la variable:** según Reuven Bar-On, la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales y sociales que afectan cómo las personas se perciben a sí mismas, interactúan con los demás, manejan el estrés y se adaptan a diferentes contextos. Estas habilidades pueden tener un impacto significativo en el éxito personal y profesional, así como en la salud emocional y el bienestar general (Bar-On, 1997).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Inteligencia intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	Soy capaz de reconocer con facilidad mis emociones.	x	x	x	x		
	Asertividad	Soy capaz de expresar mis ideas y sentimientos más íntimos a los demás.	x	x	x	x		
	Autoconcepto		Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones.	x	x	x	x	
			Tomo mis propias decisiones y me mantengo firme hasta el final.	x	x	x	x	
	Autorrealización		Hago un balance de tus puntos positivos y negativos, sintiéndome bien conmigo mismo.	x	x	x	x	
	Independencia		Desarrollo nuevas habilidades al realizar actividades que son de mi interés.	x	x	x	x	
	Relaciones interpersonales	Soy capaz de comprender los sentimientos de los demás.	x	x	x	x		

Inteligencia interpersonal		Intento no herir los sentimientos de los demás, al expresar mis ideas y opiniones, para seguir manteniendo buenas relaciones.	x	x	x	x	
		Me resulta fácil hacer nuevas amistades.	x	x	x	x	
	Responsabilidad social	Soy capaz de liderar un grupo de personas, manteniendo relaciones mutuamente satisfactorias con los demás.	x	x	x	x	
		Establezco relaciones cada vez más cercanas, con compañeros de trabajo.	x	x	x	x	
		Me considero respetuoso y colaborador con las demás personas que conforman mi grupo de amistad.	x	x	x	x	
Adaptabilidad	Solución de problemas	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	x	x	x	x	
		Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	x	x	x	x	
	Prueba de la realidad	En general, me resulta difícil adaptarme.	x	x	x	x	
		Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	x	x	x	x	
	Flexibilidad	Me resulta difícil cambiar de opinión.	x	x	x	x	
		Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	x	x	x	x	
	Manejo del estrés	Tolerancia al estrés	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	x	x	x	x
No puedo soportar el estrés.			x	x	x	x	
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles			x	x	x	x	

	Control de impulso	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	x	x	x	x	
		Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas	x	x	x	x	
		Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	x	x	x	x	
Estado de ánimo en general	Optimismo	Generalmente espero lo mejor	x	x	x	x	
		En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	x	x	x	x	
	Felicidad	Estoy contento(a) con mi vida	x	x	x	x	
		Soy una persona bastante alegre y optimista.	x	x	x	x	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

**Definición de la variable:** corresponde al proceso de dispensación de medicamentos implica la responsabilidad profesional de suministrar medicamentos a un paciente, generalmente tras la presentación de una receta médica. En este contexto, el acto de dispensar un medicamento sirve como un mecanismo crucial para impartir información e instrucciones esenciales sobre la utilización adecuada del medicamento recetado. Este intercambio entre el proveedor de atención médica y el paciente es fundamental para garantizar el uso seguro y eficaz del medicamento para los fines terapéuticos previstos (DIGEMID, 2017).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Recepción y validación de la prescripción	Sello medico	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea	1	1	1	1	
	Concentración farmacéutica	Verifica la concentración farmacéutica para la dispensación adecuada	1	1	1	1	
	Unidades por toma	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación	1	1	1	1	

	Dosificación	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida	1	1	1	1	
Análisis e interpretación de la prescripción	Lectura correcta	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación	1	1	1	1	
		Calculo de dosis	Calcula las dosis para el tratamiento completo	1	1	1	1
<b>Preparación y selección de los productos para su entrega</b>	Forma farmacéutica	Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación	1	1	1	1	
	Fecha de vencimiento	Comprueba que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada	1	1	1	1	
	Rotulo	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma	1	1	1	1	
	Higiene	Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación	1	1	1	1	
<b>Entrega de los productos e información por el dispensador</b>	Información y entrega de medicamentos	Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación	1	1	1	1	
		Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos	1	1	1	1	
		Informa al cliente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados	1	1	1	1	
	Comprueba la información	Comprueba que el cliente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta médica	1	1	1	1	



## Anexo 4: Consentimiento o asentimiento informado

Anexo 3

### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024

**Investigador (a):** Rogelia Camila Loyola Cori

**Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024", cuyo objetivo es:

- Establecer relación entre la IE y BPD del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de los establecimientos de farmacéuticos de Villa María del Triunfo.

**Describir el impacto del problema de la investigación.**

Los informes destacan los errores producidos por la dispensación de los medicamentos en los establecimientos farmacéuticos privados y públicos, lo que indica que no se está cumpliendo a plenitud con las BPD consideradas en el manual. Esta realidad imperante subraya la falta de profesionalismo de algunos profesionales del área de salud a nivel nacional. También la atención en cuanto a la calidad emocional que necesita el usuario, los químicos farmacéuticos tomen conciencia del buen manejo de la inteligencia emocional, ya que a la fecha se ha mostrado relevante en muchos campos, incluidos el lugar de trabajo, la educación, salud, empresas y las relaciones personales.

**Procedimiento:**

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

- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el mostrador de la OF. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

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

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Rogelia Camila Loyola Cori email: [camila\\_cori2706@hotmail.com](mailto:camila_cori2706@hotmail.com) y asesor Becerra Castillo, Zoila Paola.

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Fechay hora

Nombre y apellidos: Karayma Cielo Rivas Palomino

Firma(s): Cielo Rivas Palomino

Fecha y hora 18-06-24 09:26 am

# Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2428665373&s=1&u=1088032488&ro=103&lang=es

feedback studio ROGLIA CAMILA LOYOLA CORI Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024 -- /100 2 de 109

**Universidad César Vallejo**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024**

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

**AUTOR:**  
Loyola Cori, Rogelia Camila <https://orcid.org/0009-0005-3719-9521>

**ASESORA:**  
Mg. Becerra Castillo, Zola Paola <https://orcid.org/0000-0001-9533-5150>  
Dra. Elizabeth Teresa Diestra Cueva <https://orcid.org/0000-0002-4321-0759>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**Resumen de coincidencias**  
**19 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
4	dispace.untrhu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Entregado a Colegio C... Trabajo del estudiante	<1 %
9	repositorio.lupeu.edu.p... Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a unifranz Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9391 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 12:23 7/28/2024

## Anexo 6. Base de datos de la investigación

- Base de datos de inteligencia emocional

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC							
1	Inteligencia emocional																																			
2	Habilidad intrapersonal								Habilidad interpersonal								Adaptabilidad								Manejo de estrés								Estado de ánimo general			
3	N°	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							
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	1	5	5	3	2	2	3	3	2							
5	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	2							
6	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	4							
7	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4								
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3							
9	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3							
10	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4							
11	8	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	4							
12	9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
13	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
14	11	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2							
15	12	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							
16	13	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4							
17	14	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
18	15	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							
19	16	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2							
20	17	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1							
21	18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1							
22	19	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1							
23	20	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2							
24	21	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4							
25	22	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3							
26	23	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4							
27	24	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4							
28	25	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4							
29	26	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5							
30	27	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4							
31	28	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4							
32	29	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3							
33	30	3	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	4	3							
34	31	1	4	4	1	3	2	1	5	4	3	4	5	1	4	1	3	3	4	1	3	3	4	1	1	3	3	2	2							
35	32	4	5	5	3	2	5	4	1	5	4	3	2	2	1	1	2	5	5	3	2	3	1	4	5	1	3	3	1							
36	33	3	1	2	4	5	3	1	5	2	5	1	5	2	5	4	2	3	4	4	5	5	1	1	1	2	3	5	1							
37	34	1	5	3	5	5	4	2	2	4	1	5	2	2	3	3	2	3	5	1	1	1	2	4	3	1	1	2	1							
38	35	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	1	2	4	1	5	1	5	2	3	3	4	4	1	4	1	4	2							
39	36	5	1	2	3	4	5	4	1	2	4	2	5	1	5	1	3	2	2	2	4	2	1	2	5	4	4	4	5							
40	37	2	3	1	3	1	3	4	1	1	2	3	3	3	1	1	4	5	3	3	4	5	2	1	4	5	5	1								
41	38	4	2	1	5	2	3	4	5	2	1	1	4	1	2	3	4	5	2	3	3	1	3	1	2	3	5	2	2							
42	39	1	2	3	1	1	5	5	3	3	2	2	2	1	4	1	1	2	5	5	4	1	5	1	3	5	3	3	3							
43	40	1	5	5	2	5	3	2	4	1	3	4	3	3	2	4	5	5	1	2	3	4	4	1	3	1	1	1	4							
44	41	1	2	4	5	2	1	4	5	3	2	1	3	1	1	5	5	4	4	1	1	3	2	3	4	4	3	5	5							
45	42	2	3	4	1	5	5	1	2	5	4	1	5	2	2	4	5	3	2	5	5	3	2	1	1	1	5	5	5							
46	43	5	1	1	3	4	2	1	2	1	2	1	5	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	4	2	2	1						
47	44	4	1	2	3	1	1	4	3	1	1	1	3	5	5	5	2	3	1	5	2	4	1	4	5	3	3	3	4							
48	45	5	2	4	1	5	2	4	4	5	1	3	2	2	1	2	4	2	3	3	5	4	4	3	2	2	2	4	3							
49	46	2	2	2	1	4	4	1	3	4	3	2	5	3	1	4	1	2	5	2	3	1	1	1	2	1	3	1	5							
50	47	1	3	4	3	1	1	2	3	4	1	4	3	1	3	2	2	4	3	1	2	1	3	1	5	3	2	2	2							
51	48	3	5	5	2	5	5	1	5	3	1	1	5	2	4	2	3	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1						
52	49	1	4	2	4	3	3	5	3	5	1	5	4	4	3	1	2	5	3	5	1	4	2	2	5	5	2	3	5							
53	50	4	3	2	3	2	5	1	5	4	3	5	3	1	4	4	5	1	3	2	4	3	1	4	1	4	1	3	1	3						
54	51	5	3	2	2	5	5	3	4	4	2	3	2	2	5	3	1	4	5	1	2	3	1	2	1	1	3	5	1							
55	52	3	3	4	3	2	4	2	3	3	5	2	2	1	5	1	2	5	1	3	4	2	4	2	4	5	3	1	1	5						
56	53	2	4	5	1	5	2	4	4	1	4	1	4	5	5	3	3	1	5	4	4	5	2	4	2	3	3	2	1							
57	54	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4	4	4	5	3	3	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1						
58	55	2	1	4	3	2	5	3	2	4	1	1	5	3	5	4	1	1	1	4	1	5	3	4	1	2	3	3	1	1						
59	56	4	1	3	1	3	5	5	2	3	5	1	1	2	1	2	3	1	5	4	5	1	5	1	5	1	3	2	1	1						
60	57	3	5	3	4	3	5	1	2	5	1	5	2	1	2	5	3	3	2	3	5	1	3	4	5	2	3	1	2	2						
61	58	2	4	2	2	3	4	2	2	5	1	5	4	4	5	2	4	1	3	4	3	1	4	3	1	5	4	5	3	3						
62	59	5	2	3	3	5	2	4	5	5	4	3	2	5	3	4	1	4	1	3	1	1	2	5	4	5	2	3	5							
63	60	2	5	4	2	1	3	5	5	1	4	3	1	1	2	3	4	3	5	4	5	2	3	5	5	2	2	1	2							
64	61	3	5	5	3	5	2	5	2	5	4	2	5	4	4	5	1	4	4	4	2	4	1	2	2	3	2	1	4							
65	62	5	1	2	3	3	2	1	5	3	1	5	1	5	2	1	1	4	2	2	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1	4					
66	63	3	5	4	2	1	2	3	3	5	3	1	1	1	5	5	2	2	2																	

- Base de datos de las buenas prácticas de dispensación.

Buenas prácticas de dispensación														
N°	Recepción y validación de la prescripción				Análisis e interpretación de la prescripción		Preparación y selección en el productor para su entrega				Entrega de los productos e información por el dispensador			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	4	5	5	5	4	5	1	2	4	2	2	2	2
2	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4
3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5
8	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
9	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4
10	5	5	5	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2
14	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5
24	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	5
25	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5
26	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
27	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3
28	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3
30	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3
31	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
33	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
34	3	1	1	4	2	1	4	3	1	2	4	4	5	3
35	2	4	4	5	3	1	4	2	4	1	2	4	5	3
36	4	5	1	4	3	1	3	5	4	3	1	2	3	3
37	4	5	3	2	4	1	1	4	1	3	2	1	1	5
38	5	4	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	1	1
39	3	1	2	4	5	4	5	2	2	2	4	3	1	1
40	3	1	5	4	2	4	4	5	2	1	3	4	5	4
41	4	2	1	5	4	2	4	3	3	2	4	2	2	1
42	4	2	5	5	5	2	5	4	2	1	5	2	5	2
43	3	1	5	2	5	3	4	5	5	5	2	4	1	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
43	40	3	1	5	2	5	3	4	5	5	5	2	4	1	3
44	41	2	3	3	2	4	1	3	1	2	2	5	3	4	3
45	42	4	2	2	1	5	1	5	3	4	2	1	5	5	5
46	43	3	4	4	5	2	4	2	2	1	5	3	1	3	1
47	44	1	3	1	1	4	2	5	3	5	3	4	3	4	3
48	45	2	2	4	1	5	4	5	2	3	3	2	3	1	3
49	46	5	5	3	3	5	3	2	4	2	5	5	2	2	2
50	47	2	2	3	3	4	5	3	3	5	3	2	4	3	1
51	48	3	1	1	1	3	5	3	1	4	2	5	1	4	5
52	49	4	3	3	2	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5
53	50	3	5	3	2	1	3	2	4	1	1	5	5	4	1
54	51	1	4	3	5	5	3	1	3	2	1	5	2	3	2
55	52	1	1	3	3	5	3	2	2	1	3	4	4	1	3
56	53	1	5	1	2	3	5	2	3	4	5	3	1	5	3
57	54	4	2	1	4	5	2	3	1	1	1	5	2	2	4
58	55	5	4	1	1	1	1	5	5	3	2	5	2	5	5
59	56	1	1	1	4	4	2	4	2	4	1	1	4	4	5
60	57	4	2	4	3	5	4	5	4	4	2	3	2	3	4
61	58	5	4	5	1	4	2	3	4	2	4	5	3	3	2
62	59	2	4	3	4	5	2	3	4	5	3	5	3	4	4
63	60	5	3	5	5	1	5	3	1	5	2	2	5	1	5
64	61	1	4	1	3	5	5	1	4	2	5	2	2	1	3
65	62	3	3	4	4	3	2	2	2	1	5	4	4	1	1
66	63	2	5	2	2	3	3	1	4	4	5	1	1	2	2
67	64	5	5	4	3	3	1	3	5	2	5	4	2	1	2
68	65	2	5	1	2	5	5	1	2	2	3	3	1	5	2
69	66	3	4	5	3	5	1	1	3	5	3	5	1	1	3
70	67	2	4	4	5	2	5	5	1	2	2	4	1	1	1
71	68	2	2	2	1	4	4	4	5	3	2	3	5	4	2
72	69	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	4	1	3
73	70	1	4	3	1	4	3	2	3	4	4	2	3	5	3
74	71	2	5	4	1	1	4	4	3	3	1	1	2	2	3
75	72	5	1	3	3	3	1	3	2	3	5	4	2	1	4
76	73	5	2	1	5	4	3	2	2	5	3	4	2	2	1
77	74	5	3	5	2	2	4	4	3	2	5	1	4	4	3
78	75	5	5	2	1	5	2	2	5	1	2	1	4	3	4
79	76	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2
80	77	1	3	3	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3
81	78	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2
82	79	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2
83	80	3	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2

## Anexo 7. El permiso para el desarrollo del trabajo de investigación.



### DECLARACIÓN JURADA: EL PERMISO PARA USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	Loyola Cori Rogelia Camila
DNI	10708250
Código de estudiante	7003054245
Filial	Lima Norte
Programa	MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Modalidad	Presencial
Grupo	A1
Docente asesor	Mgtr. Becerra Castillo, Zoila Paola

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado **Inteligencia emocional y buenas prácticas de dispensación del personal de boticas del distrito de Villa María del Triunfo, 2024- son datos de dominio público**; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Lima, 08 de junio del año 2024

Firma:



DNI: 10708250



Huella digital



## Anexo 8. Otras evidencias



# FARMA LIMA

## BOTICA - PERFUMERIA

Cuidando tu Salud, Bienestar y Economía

entel  
Recarga  
aquí

entel  
Recarga  
aquí

AGENTE BCP PUNTO de Pago

Claro	movistar
entel	bitel
Agua	Baccus
Gas	DIRECTV
SUNAT	mibanca
AVON	YANBAL
ésika	DUPRÉ

Envía y recibe GIROS nacionales por \$5,000

Compra tu SOAT aquí

Recuerda que en el agente BCP:

- Realiza más de 20 tipos de transacciones.
- La disponibilidad de efectivo y horario depende de cada establecimiento.
- Algunos pagos de servicios están sujetos a cobro de comisión.
- Monto máximo por operación: S/1,000.
- Para mayor información [www.viabcp.com](http://www.viabcp.com)









Figura 1. Niveles de percepción de la variable inteligencia emocional

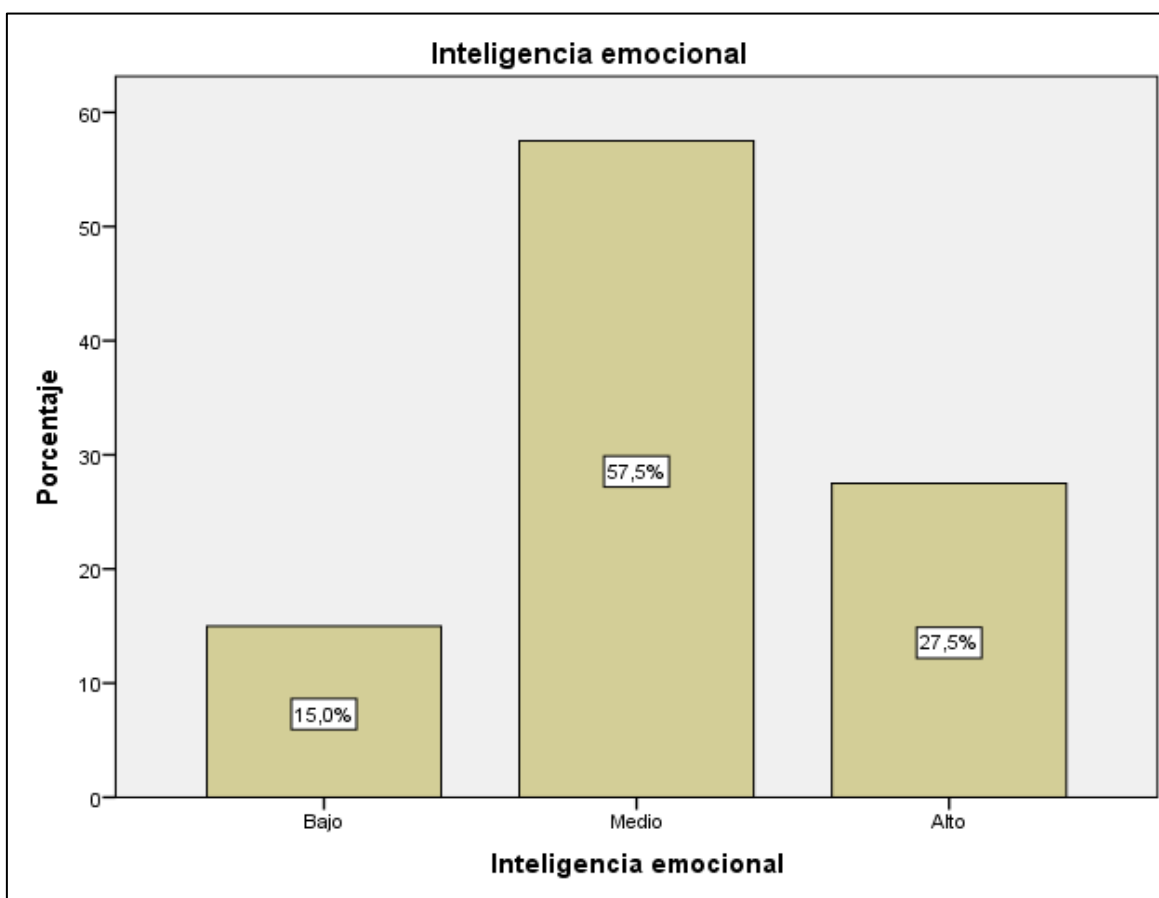
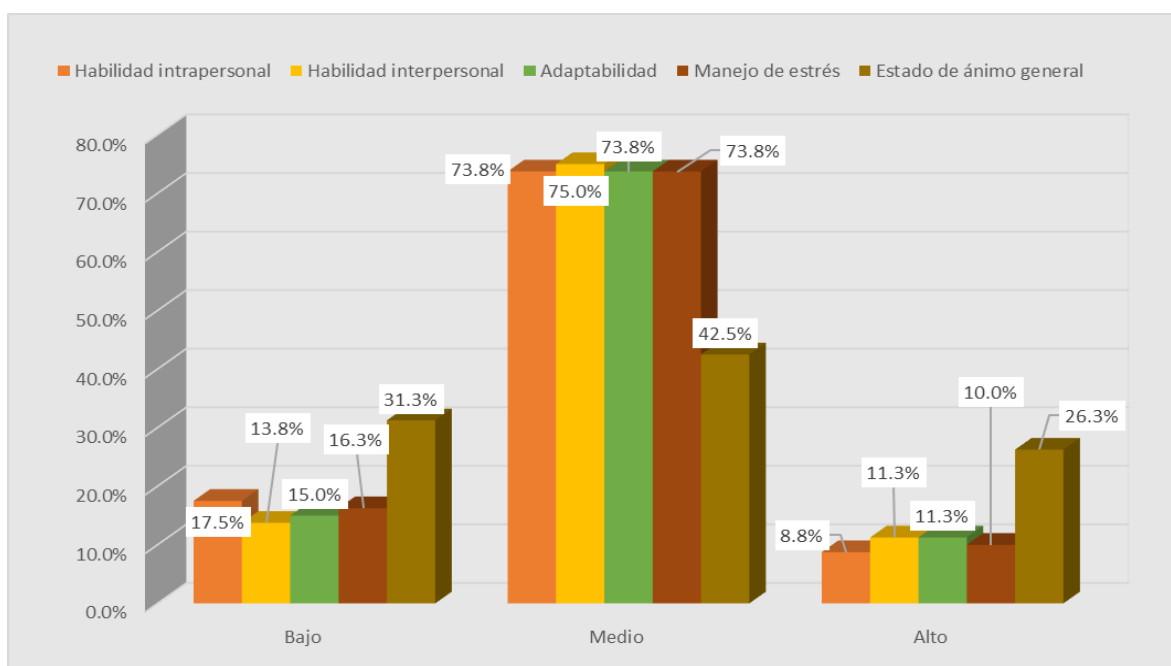
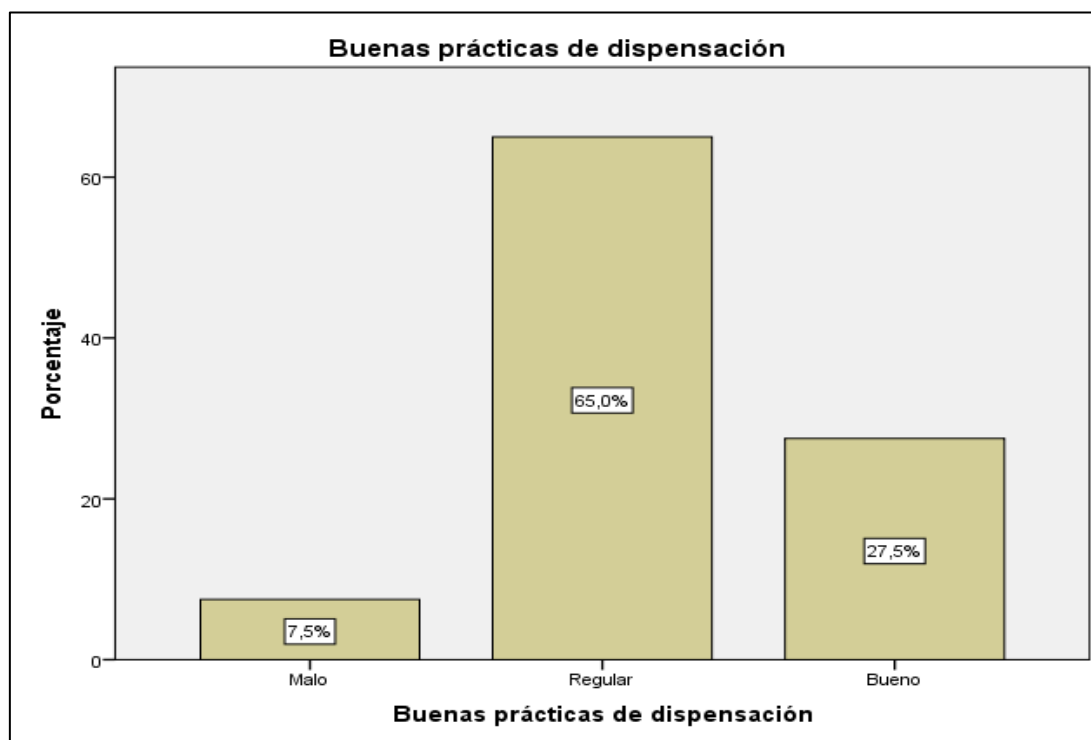


Figura 2. Niveles de la inteligencia emocional por dimensiones



**Figura 3.** niveles de la variable Buenas prácticas de dispensación



**Figura 4**

Niveles de las Buenas prácticas de dispensación por dimensiones.

