



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y su influencia en el cumplimiento de las
buenas prácticas de almacenamiento en almacenes
especializados, Cusco – 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cuori Quispe, Harold James (orcid.org/0000-0002-3605-4487)

ASESORES:

Mg. Cabrera Santa Cruz, María Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

Dr. Caycho Valencia, Félix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

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

2023

Dedicatoria

A mis padres, por su apoyo y motivación permanente para conseguir mis metas profesionales.

A mi pareja e hijo con todo mi corazón por su amor incondicional y paciencia.

Agradecimiento

Principalmente a Dios, por darme salud y viene acompañándome a lo largo de mi carrera, por ser mi guía y darme la fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Índice de contenidos

| | Pag. |
|------------------------------------------------------|------|
| Caratula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráfico y figuras | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 01 |
| II. MARCO TEÓRICO | 05 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 12 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5. Procedimiento | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 39 |
| VI. CONCLUSIONES | 45 |
| VI. RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 47 |
| ANEXOS | 52 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Tabla 1 Baremos de clima organizacional | 13 |
| Tabla 2 Baremos de buenas prácticas de almacenamiento | 14 |
| Tabla 3 Validación de expertos | 15 |
| Tabla 4 Fiabilidad para clima organizacional | 16 |
| Tabla 5 Fiabilidad para buenas prácticas de almacenamiento | 16 |
| Tabla 6 Clima organizacional y buenas prácticas de almacenamiento | 18 |
| Tabla 7 Estructura organizacional y buenas prácticas de almacenamiento | 19 |
| Tabla 8 Responsabilidad individual y buenas prácticas de almacenamiento | 20 |
| Tabla 9 Recompensa y buenas prácticas de almacenamiento | 21 |
| Tabla 10 Riesgo y buenas prácticas de almacenamiento | 22 |
| Tabla 11 Calidez y buenas prácticas de almacenamiento | 23 |
| Tabla 12 Normas y buenas prácticas de almacenamiento | 24 |
| Tabla 13 Apoyo y buenas prácticas de almacenamiento | 25 |
| Tabla 14 Conflicto y buenas prácticas de almacenamiento | 26 |
| Tabla 15 Identidad y buenas prácticas de almacenamiento | 27 |
| Tabla 16 Prueba de normalidad Shapiro Wilk | 28 |
| Tabla 17 Ajuste del modelo para la hipótesis general | 29 |
| Tabla 18 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general | 29 |
| Tabla 19 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 1 | 30 |
| Tabla 20 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1 | 30 |
| Tabla 21 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 2 | 31 |
| Tabla 22 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2 | 31 |
| Tabla 23 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 3 | 32 |
| Tabla 24 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3 | 32 |
| Tabla 25 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 4 | 33 |
| Tabla 26 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4 | 33 |
| Tabla 27 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 5 | 34 |
| Tabla 28 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5 | 34 |
| Tabla 29 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 6 | 35 |
| Tabla 30 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 6 | 35 |
| Tabla 31 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 7 | 36 |
| Tabla 32 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 7 | 36 |
| Tabla 33 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 8 | 37 |

| | |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabla 34 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 8 | 37 |
| Tabla 35 Ajuste del modelo para la hipótesis específica 9 | 38 |
| Tabla 36 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 9 | 38 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| Figura 1 Clima organizacional y buenas prácticas de almacenamiento | 18 |
| Figura 2 Estructura organizacional y buenas prácticas de almacenamiento | 19 |
| Figura 3 Responsabilidad individual y buenas prácticas de almacenamiento | 20 |
| Figura 4 Recompensa y buenas prácticas de almacenamiento | 21 |
| Figura 5 Riesgo y buenas prácticas de almacenamiento | 22 |
| Figura 6 Calidez y buenas prácticas de almacenamiento | 23 |
| Figura 7 Normas y buenas prácticas de almacenamiento | 24 |
| Figura 8 Apoyo y buenas prácticas de almacenamiento | 25 |
| Figura 9 Conflicto y buenas prácticas de almacenamiento | 26 |
| Figura 10 Identidad y buenas prácticas de almacenamiento | 27 |

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en almacenes especializados Cusco, 2023. La investigación de tipo aplicada, de nivel explicativo, enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 trabajadores de almacenes especializados de la región de Cusco, debido a la cantidad reducida de trabajadores se trabajó con toda la población y no hubo muestra. La técnica utilizada para la recopilación de información para ambas variables fue la encuesta, cuyo instrumento el cuestionario los mismos fueron validados por expertos y su confiabilidad se ejecutó con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados obtenidos después de realizar la prueba de regresión logística ordinal arrojó el nivel de significancia igual a 0,002, por consecuencia se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, obteniéndose Pseudo R2 que describe una variabilidad, según el coeficiente de Nagelkerke de 0,406, explicando que el clima organizacional influye en un 40,6 % en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en almacenes especializados de la región de Cusco.

Palabras clave: *Clima organizacional, Buenas prácticas de almacenamiento, Almacenes especializados.*

Abstract

The objective of this research study was to determine the influence of the organizational climate on compliance with good storage practices in specialized warehouses Cusco, 2023. The applied type of research, explanatory level, quantitative approach, hypothetical - deductive method and design does not experimental. The population was made up of 30 workers from specialized warehouses in the Cusco region, due to the reduced number of workers, the entire population was worked and there was no sample. The technique used for the collection of information for both variables was the survey, whose instrument, the questionnaire, was validated by experts and its reliability was carried out with the Cronbach's Alpha coefficient.

The results obtained after carrying out the ordinal logistic regression test showed the level of significance equal to 0.002, consequently the alternative hypothesis is accepted, concluding that the organizational climate significantly influences compliance with good storage practices, obtaining Pseudo R2 that describes a variability, according to the Nagelkerke coefficient of 0.406, explaining that the organizational climate influences 40.6% in compliance with good storage practices in specialized warehouses in the Cusco region.

Keywords: *Organizational climate, Good storage practices, Specialized warehouses.*

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo entero la pandemia provocada por COVID19 ha causado la demanda alta de medicamentos para tratar. La comunidad médica y la Organización Mundial de la Salud (OMS) señalaron su preocupación por el déficit del medicamento para tratamiento para casos delicados de Covid-19, la industria farmacéutica Roche señaló que dicho medicamento es importante porque permite disminuir la necesidad de ventilación mecánica y así afrontar la posibilidad de que mueran más pacientes, por lo que Roche exigió las garantías y distribución equitativa del medicamento a todo los países ya seas de países que tengas ingresos bajos y medio, también la OMS hizo un llamado a todas las empresas que fabrican el medicamento para que puedan ampliar la fabricación, los mismos tienen que garantizar su calidad (OMS, 2021).

Los productos farmacéuticos esenciales salvan vidas, disminuyen el dolor y mejorar la salud, si son de buena calidad, seguros y adecuadamente utilizados, sin embargo, hoy en día en muchos países no todos están cumpliendo con las condiciones adecuadas, por otra parte, cerca de 1/3 (un tercio) de los habitantes en el mundo no tiene acceso a medicamentos particularmente los países que se encuentran en subdesarrollo, solo el 70% de los medicamentos esenciales están disponibles y los gastos para fármacos representan entre 25 % y 70% en cuestión de atención en salud, por ende, se deben de tomar acciones inmediatas para combatir el problema que aqueja (WHO, 2004).

Salazar (2014) manifiesta que en el Perú existen problemas relacionadas con el acceso a medicamentos, ocasionando una alta insatisfacción de los usuarios, especialmente de aquellas personas que tienen una capacidad de pago menor, ya que los establecimientos de salud no cuentan con los medicamentos recetados por el médico. En el país, la DIGEMID es la encargada de proponer y reglamentar la materia, así como asesorarla, implementarla y monitorearla. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, el problema del ingreso, producción y comercialización de medicamentos ilegales en el Perú aún representa una amenaza actual para la salud de los peruanos. En el año 2017 encontraron 46,64 % de medicamentos con observaciones sanitarias en boticas y esto se suma por otro lado la informalidad de los establecimientos farmacéuticos (ANACAB, 2019).

La gran mayoría de los almacenes especializados (AE) de la Ciudad de Cusco carecen en el cumplimiento de las BPA y más aun no cuentan con la certificación otorgado por DIGEMID, por tanto, los medicamentos almacenados en almacenes de las instituciones no garantizan una buena calidad. Por otra parte, se observa que no se brinda la debida importancia al clima organizacional (CO), la comunicación entre compañeros no viene siendo muy fluida, rotación muy frecuente del personal y existen trabajadores que ocupan cargos para el que no están preparados, sin el perfil profesional adecuado y otros son designados a dedos por los jefes de altos niveles jerárquicos, todo ello ocasionando déficit en el desarrollo de las actividades y ocasionando un retraso en el cumplimiento de metas e insatisfacción con los propios compañeros de trabajo y malestar con los usuarios externos

De no abordar este problema de alguna otra manera afecta en el bienestar de los compañeros de trabajo y ciudadanía, sobre todo en el acatamiento de las BPA, siendo necesario dar la solución al problema de salud pública.

Se planteó la interrogante general: ¿En qué medida el clima organizacional influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, de forma específica se planteó, ¿En qué medida la estructura organizacional influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida la responsabilidad individual influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida la recompensa influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida el riesgo influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida la calidez influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida la norma influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, En qué medida el apoyo influye en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida el conflicto influye en el cumplimiento de las BPA de almacenamiento en almacenes especializados Cusco, 2023?, ¿En qué medida la identidad influye en el cumplimiento de las BPA de almacenamiento en almacenes especializados Cusco, 2023?.

La investigación ejecutada tiene una justificación teórica debido a que las variables de estudio permitieron conocer las características e identificar los vacíos que existen para el cumplimiento de las BPA de medicamentos de un almacén especializado. El inadecuado almacenamiento puede llevar a contribuir a una disminución de su efectividad del fármaco e incluso sin haber alcanzado su fecha de vencimiento. Escolar (2016), por otra parte, la eficacia y la inocuidad del tratamiento depende de la calidad de los medicamentos, siendo necesario respetar las normas de BPA, prospectos y etiquetas del fabricante MSF (2023). En el plano metodológico, la investigación quedó justificada mediante la aplicación de estudio científico. Por ende, la tesis utilizó la metodología de carácter aplicada, nivel explicativo, cuantitativo, hipotético - deductivo, no experimental, técnica utilizada fue la encuesta, se recopiló la información por medio de cuestionario que fueron procesados y además se analizaron los resultados, del mismo modo los expertos validaron los instrumentos, que en futuro servirán como guía para nuevas investigaciones que están relacionadas ambas variables de estudio. Ortega, (2023). En plano práctico, fue de gran relevancia permitió fortalecer el CO y su relación con el cumplimiento de las BPA de medicamentos siendo un pilar fundamental que garantiza medicamentos de calidad.

Por otro lado, se desarrolló el objetivo principal: Determinar la influencia del CO en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023 y de manera específica fue, determinar la influencia de la estructura organizacional en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia de la responsabilidad en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia de la recompensa en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia del riesgo en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia de la calidez en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia de la norma en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia del apoyo en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia del conflicto en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, determinar la influencia de la identidad en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Por último se formuló la hipótesis general: El CO influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023 y de manera específica fue , la estructura organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, la responsabilidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, la recompensa influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, el riesgo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, la calidez influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, la norma influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, el apoyo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, el conflicto influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023, la identidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023,

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones que fueron estudiadas anteriormente en el ámbito internacional los mismos guardan un vínculo con el proyecto en estudio.

Yautibug (2021) planteo como objetivo principal, determinar el CO en el nosocomio de especialidades San Juan y factores que inciden, cuya investigación de estudio fue básica de tipo descriptiva y explicativa, para ello se aplicó un cuestionario a 265 trabajadores donde determinaron las características generales y el CO imperante en el hospital, cuyo resultado en cuanto a la relación del CO, el 73,21% de empleados refieren que la actitud ante el trabajo es adecuada, así como 70,57% con nexo a perspectivas y 59,51% basado en ambiente laboral. De modo que el CO fue desfavorables en relación a la gestión 56,22%, mientras la dinámica organizacional fue en un 50,19%, llegando a la conclusión que el CO actual es favorable, pero se deben trabajar en relación a la cultura organizacional para incrementar el grado de satisfacción en los trabajadores.

Vargas et al., (2021) señalaron en la investigación el objetivo analizar las BPA de fármacos en almacén y las farmacias del nosocomio de Honduras, Realizaron una investigación mixta para ello tomaron un enfoque cualicuantitativo, no experimental y teniendo el alcance tipo transversal y descriptivo, a los integrantes de del almacén y las farmacias les realizaron una entrevista semiestructuradas, al mismo tiempo se evaluó las instalaciones, el almacenaje, equipos, documentos, distribución interna de áreas, y a los responsables de cada área, dando como resultado el nivel de cumplimiento fueron: Instalación, 37%; el almacenaje, 59%; equipamiento, 42%; documentos, 63%; división interna, 61%; recurso humano, 53%. A su vez 77% de áreas de producto no refrigerados. Por otro parte, el 85,71% se reportó las temperaturas en equipos refrigerados fuera de los permitido y llegando a la conclusión que se debe fortalecer la BPA almacenamiento de medicamentos y mejorar el proceso de manipulación y almacenamiento en producto refrigerado.

Tavares et al., (2021) propusieron como objetivo medir el CO a las enfermeras que trabajan en la UCI (unidad de cuidados intensivo), usaron como metodología de estudio transversal y enfoque cuantitativo, se empleó dos cuestionarios a 30 enfermeras, concluye que presenta relación significativa ($p < 0,05$) con la variable sociodemográficas y los factores que están relacionados

con CO, los autores concluyeron que la percepción del CO del bloque de enfermería viene siendo baja.

Castro et al., (2019) y demás plantearon como objetivo identificar las prácticas y conocimiento del almacenamiento de medicamentos que tienen los pobladores del barrio la primavera en Colombia, utilizo la metodología de corte transversal, se realizó la encuesta a 135 personas considerando una persona por vivienda, llegando al resultado que el 96 % almacena en casa, el 44 % tiene conocimiento sobre almacenamiento de medicamentos y el 57 % indico que ubica fuera del alcance de niños. El 17 %, el 24 % y el 5 % señalaron la forma correcta de almacenamiento de T° de refrigeración y cuanto al ambiente y humedad. El 64 % lee sobre el almacenamiento adecuado y empaque, llegando a la conclusión que la gran parte de población del barrio la primavera de Cali almacena los medicamentos de forma inadecuada.

Araya S. y Medina G., (2019) por su parte los investigadores plantearon como objetivo, determinar la relación de satisfacción laboral versus CO comprendido por los empleados de primer nivel de atención en Chile, teniendo como método analítico, correlacional y corte transversal, se encuestó a 110 funcionarios que laboran en los dos centros, llegando a los resultados que ambos centros de salud presenta una satisfacción laboral de $(3,32 \pm 0,93)$ y CO $(3,45 \pm 0,83)$ llegando a un máximo de 5, en cuanto a su dimensión de satisfacción laboral, la más baja fue ambiente físico $(2,80 \pm 0,93)$, la del CO fue reconocimiento en un $(3,12 \pm 0,77)$ y los altos fueron empleo $(3,56 \pm 0,87)$, y la confianza $(3,66 \pm 0,88)$. La correlación de las dos escalas fue significativamente 0,636 ($p \leq 0,001$), se concluye que, la percepción del CO se relaciona altamente con satisfacción laboral en los empleados estudiados en el centro.

En los antecedentes nacionales se tiene a Cortegana (2022), este autor planteó como propósito, establecer el grado de influencia del CO con el desempeño laboral del trabajador de una instalación sanitaria, se fundamentó la metodología en un alcance de nivel de correlacional causal, con un enfoque no experimental y cuantitativo, donde tuvo a 72 empleados como población y muestra a los que empleo una encuesta, cuyo resultado, afirmó que el CO sostiene una influencia del 12% en cuanto al desempeño laboral realizado por medio de la prueba de

Nagelkerke, llegando a la conclusión que el CO es un predictor en el desempeño laboral del trabajador que labora en una instalación sanitaria.

Guadalupe (2021) señaló como objetivo, establecer la influencia del CO en la relación laboral de un trabajador administrativo de DIRESA, siendo su estudio de tipo transversal, de enfoque cuantitativo, correlacional causal y no experimental, se realizó una encuesta a 117 personas, teniendo como resultado referente al CO, el 47,8% señalaron que cuyas estrategias empleadas en las direcciones no son adecuadas e insatisfechos con la políticas que se maneja, por otro lado el 40,2% mencionan que no están satisfechos con la organigrama que se tiene, el 51,2% indican que no están satisfechos con el liderazgo, el 55,6% señalan que no están satisfechos con el control frente a los empleados, asimismo, el 49,5% menciona que las capacitaciones no son efectivas. Con referente a relaciones laborales, el 41% mencionan que no se siente cómodos en su trabajo, el 40,2% señalaron que no están con la capacidad de dar respuesta a los conflictos y el 54,7% dice que no puede influir en sus colaboradores para mejorar su desempeño. Concluye que el CO influye en las relaciones laborales.

Cumpa (2021) planteó en su estudio, identificar la relación existente entre la gestión farmacéutica y las BPA entre los trabajadores de la farmacia de sector público, siendo la investigación de tipo básica, descriptiva, correlacional y cuantitativo, el diseño es no experimental transversal, utilizo el método hipotético deductivo, realizando una encuesta a 50 trabajadores, se usó el alfa Cronbach para la confiabilidad, cuyos valores fueron de 0,844 para la gestión farmacéutica y 0,832 para BPA siendo muy alta para ambas variables como resultado arrojo en el análisis estadístico que el valor de correlación de spearman fue 0.021 y llegando a la conclusión que no se evidenció asociación entre ambas variables de estudio.

Alvaro et al., (2020) Desarrollaron un estudio en Huancayo, como objetivo propusieron evaluar el porcentaje de cumplimiento de BPA en hospitales nivel III. Dicho estudio, fue de tipo básico, descriptivo, prospectivo y transversal, se realizaron en dos Hospitales, donde se empleó un instrumento para el registro de inspección y autoinspección de las BPA, como resultado los 2 nosocomios cumplieron; para 9 áreas que se evaluaron tubo un nivel medio de 65% y para nivel alto fueron 77% al 100% de área recepción - aprobados, baja y rechazados, devoluciones, despacho; un nivel medio de 50% para área de cuarentena, mientras

las áreas de contra muestra y embalaje no cumplieron con los requisitos y llegando a la conclusión que se cumplieron con la mayor parte de los criterios de BPA, sin embargo existe algunos criterio que deben mejorar o cumplirse a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene un aporte social.

Ibárcena (2019) desarrollo su investigación en Arequipa, donde planteo el objetivo, de determinar la asociación entre CO y la productividad laboral en empleados de la Red de Salud de Caylloma cuyo, investigación de estudio fue no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y tipo correlacional, cuyo nivel explicativo y como diseño fue transversal, se empleó la encuesta a 99 empleados, como instrumento utilizo un formulario de preguntas, cuyo resultado de coeficiente de correlación es 0,429 por tanto decimos que tiene una correlación positiva moderadamente significativa como lo demuestra el estadístico “rho” de Spearman; se aceptó la hipótesis. concluyéndose que el CO tiene relación de forma significativa con la productividad laboral.

Se analizó los antecedentes internacionales y nacionales, decimos que existen una relación significativa entre CO y las BPA de medicamentos, pero no se ha evidenciaron investigaciones que describen a las variables de estudio, por ende, se procede a profundizar las bases teóricas de ambas variables.

El clima, son como los patrones predominantes de actividades, interacciones, normas, sentimientos, creencias y valores dominantes en la determinación organizacional (Ronchetti, 1977).

Chiavenato (1999) define al CO como la cualidad del entorno laboral, que perciben los integrantes de una organización y tanto influye en el comportamiento. Siendo favorable cuando se logra complacer la necesidad personal e incrementan la moral de trabajadores, y siendo desfavorable si es lo contrario. Para Garcia et al., (2020) el CO es un fenómeno notable para las organizaciones hoy en día, debido a que guarda un vínculo estrecho con la satisfacción de los empleados. Cardona D. y Buelvas S., (2010) añaden que CO es trascendental para la productividad y para el desarrollo de una entidad. Por otra parte, Uribe (2015) El CO corresponde a las percepciones que son informadas en los aspectos políticas y prácticas como también el procedimiento organizacional tanto formales e informales.

Para Litwin y Stringer (1968), el CO explica los aspectos más importantes de la conducta del personal que laboran en una organización. También señala que el CO inciden en la motivación y productividad ya sea de forma positiva o negativamente Zuluaga et al, (2001). Plantearon sus dimensiones tales como: estructura organizacional, responsabilidad, recompensa o remuneración, riesgo, apoyo, normas y conflictos. La estructura viene a ser la percepción de obligaciones, así como de normas y políticas encontradas en la organización, en cuanto a la responsabilidad los 2 autores describen como un sentido de autonomía o el sentimiento de ser el propio jefe. Señala que la remuneración deber ser forma equitativa conforme al trabajo que este bien hecho, la calidez, es la apreciación de una buena hermandad, el riesgo y toma de decisiones lo considera como un nivel reto en una situación de trabajo. El apoyo viene a ser una sensación de ayuda y amistad, que experimentan los trabajadores en un empleo. La norma, se considera como un principio de valor y exigencia en el rendimiento laboral, tolerancia al conflicto lo considera cuando el empleado pone su confianza dentro de su organización y la identidad es el afecto que se tiene a una entidad y se considera como un miembro valioso dentro de uno o grupo de trabajo (Litwin y Stringer 1968).

Flamarique (2019) establece que el almacenamiento de productos o insumos viene siendo necesario para la mayoría de las instituciones se deben proceder de acuerdo a los principios elementales que estan aliniados con los objetivos generales de la institucion, principalmente con los procesos logísticos.

Para Diaz (2017) el almacenamiento viene a ser una serie de actividades a realizarse en la entidad para conservar activos y disponibles los recursos en almacén. Por su parte Tomas (1999) señala que el buen almacenamiento de productos farmacéuticos debe ser en locales secos, bien ventilados, la temperatura ambiente debe oscilar entre 15 a 30 °C y según la farmacopea de los Estados Unidos la temperatura debe oscilar entre 15 a 25 °C. durante la vida útil los productos medicamentosos deben almacenarse correctamente dentro de las especificaciones establecidas por el fabricante.

El almacenamiento de materias primas debe garantizar las condiciones adecuadas para una buena conservación físico química y microbiológica y libre de contaminación cruzada. El profesional es el responsable de vigilar la adecuada rotación de productos almacenados (Granda et al, 2011).

Por otra parte el MINSA (1983) señala que el proceso de almacenamiento es conservar las características de los medicamentos e insumos durante el tiempo que permanezca dentro del almacén, a fin de que éstos lleguen al usuario en buenas condiciones para su uso, y brinden una la acción terapéutica esperada.

MINSA (2015) señala, el objetivo fundamental del almacenamiento idóneo es garantizar que todos los medicamentos deben ser conservados y manipulados adecuadamente, según las especificaciones brindadas por el titular del producto, preservando su seguridad, calidad, eficacia y funcionabilidad. Se clasifica la BPA en: Sistema de aseguramiento de calidad. Local e instalaciones, personal, almacén, documentación, reclamos, retiro de mercado y autoinspecciones.

El sistema de aseguramiento de calidad son un bloque de procesos que permitirán mejorar los procesos internos de una organización. Camison et al., (2006) y el almacén es un espacio o recinto especialmente planificado para recepcionar, almacenar, custodiar, resguardar, controlar y distribuir productos. El local e instalaciones de almacén dependerá en la ubicación del cliente y las cantidades que almacena y expende. Flamarique, (2019). Personal es el capital humano en economía podemos decir que es la capacidad de producción de un apersona para la sociedad. Documentación viene ser el control de calidad tanto de procedimientos y sistemas bien definidos. Wertheimer et al., (1989). Retiro de mercado de un lote, son procedimiento que se realizan voluntariamente o a petición de la autoridad sanitaria correspondiente. Según el estatuto de países, este acto debe realizar el fabricante y en diferentes niveles que fueron distribuidos, dependiendo de la gravedad del defecto del producto (Tomas 1999).

La documentación se está convirtiéndose en una parte importante del sistema de garantía de la calidad de los fármacos. La hoja de reclamaciones debe de haber en las farmacias en caso que se presenten alguna incidencia el mismo debe ser reportada. La auto inspección se realiza para verificar el grado que aplicación y el cumplimiento de normas para su posterior planteamiento de medidas correctivas Granda et al, (2011). Por otra parte, las inspecciones frecuentes del almacén reducen los riesgos tanto en la salud como seguridad y garantizan en cumplimiento de trabajo Copa, (2022). El personal es el principal activo para las funciones sanitarias delegadas y para el control económico. Granda et al, (2011),

el reclamo viene siendo la disconformidad del cliente frente a una compra realizada o servicios recibidos (Delgado et al, 2013).

Por su parte Monterroso (2016), señala que el almacenamiento es la clave. Las condiciones insuficientes pueden afectar la ejecución de los procesos y la atención al cliente. El incumplimiento de las condiciones de seguridad, mantenimiento y almacenamiento puede resultar en mayores costos por pérdidas materiales. Estas situaciones tienen un impacto negativo en la atención al usuario.

Para Hernández (2012), El almacén es una instalación y que se utiliza para almacenar, manipular y mantenimiento de productos y está técnicamente implementada para esta actividad. Por las actividades fundamentales del almacén lo clasifica en áreas: a) Proceso de recepción; es el primero proceso donde se recepciona la documentación y descarga de los productos, al mismo tiempo se evalúan y verifican las cantidades. Por otra parte, Mora (2007), señala que la recepción tiene tres objetivos; 1) Asegurar la mercadería cumpliendo con las especificaciones en cuanto a la cantidad, calidad, tiempo de entrega y la documentación. 2) Identificar la inconformidad y 3) Fluidez en el proceso de recepción. b) Almacenamiento; es una actividad que se realiza después de haber recibido el producto, por tanto, el almacenamiento deber ser de forma organizada, con el propósito de facilitar la actividad al momento del despacho. c) Proceso de despacho; es espacio donde se distribuyen la mercadería.

Balanced (2012), clasifica el almacén en zonas o espacio: a) Muelles y zona de maniobra; Son espacios para maniobrar correctamente los carros antes de su carga y descarga. b) Recepción de mercancías; Espacio adecuado para realizar todas las actividades necesarias para llevar un buen control tanto cuali y cualitativo del producto recibida ante de situarlos en sus lugares de almacenamiento. c) Almacenaje o stock; Espacio necesario para ubicar y almacenar los productos durante un período de tiempo limitado. Así mismo el stock debe fluir de manera permanente y que no permanezca estático en ningún punto de la cadena Urzelai (2006), d) Picking; Espacio necesario para efectuar la adecuadamente la preparación del pedido y envié oportuno. En ocasiones el picking puede hacerse de forma automáticos y mixtos, según la situación que lo amerite Garcia (2013), e) Expedición (salida de producto); es aquí donde los productos permanecerán en espera antes de ser distribuido a varios clientes.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se usó la investigación de tipo aplicada, porque el investigador desarrolló información basada en conocimientos teóricos el cual ayudo a resolver las incertidumbres de la realidad social, con el objetivo de mejorar el cumplimiento de las BPA a través de la influencia de CO. Es hacer uso de los conocimientos y conclusiones que se plantearon en una investigación básica, para resolver un problema (Gomes, 2006).

Se empleó a nuestra investigación un enfoque cuantitativo, puesto que corroboran la hipótesis planteada, por tanto, utilizaron los datos recolectados y en base a análisis estadísticos por medio de mediciones numéricas lograron responder a las preguntas planteadas en concordancia con lo planteada por Sanchez et al.,(2018), por otra parte, Hernandez et al, (2014) y de más investigadores señalaron que la investigación facilita la comparación entre similares estudios.

Método: Fue hipotético-deductivo es relativamente al método científico por ende se hace el uso del procedimiento lógico deductivo, iniciando de un supuesto o previamente de un planteamiento hay que demostrar. En conclusión, se aceptó la hipótesis alterna planteada sobre la influencia del CO sobre las BPA en almacenes especializados (Bernal, 2010).

Nivel: Explicativa en el cual el investigador formula las preguntas en cuanto a las causas de los acontecimientos en estudio, tratando de identificar las relaciones de casualidad de la eventualidad. Sanchez et al., (2018). También responde a las interrogantes, en el estudio se buscó identificar el por qué CO se relaciona con las BPA.

Diseño: no experimental, llamado también método descriptivo, decimos que cuando las variables de investigación no se manipulan directamente, solo se detallan y analiza tal cual se presenta en la realidad. Entonces el CO y BPA no se manipularon, pero se utilizó la información tal cual fue, el mismo fu analizado si ambas variables tienen influencia entre sí (Sanchez et al.,2018).

3.2. Variables y operacionalización

El estudio se realizó utilizando las variables cualitativas de CO y BPA.

Clima organizacional

Definición Conceptual: Chiavenato (1999) define al CO como la cualidad entorno laboral, que perciben los integrantes de la organización y que estos influyen en el comportamiento. (Chiavenato 1999).

Definición Operacional: Se han explorado a 6 dimensiones para medir el CO: estructura organizacional, responsabilidad individual, recompensa, riesgo, calidez, norma, apoyo, conflicto e identidad (Litwin y Stringer 1968).

Indicadores: Para la dimensión estructura organizacional, se consideró a tres (03) indicadores tales como: obligaciones, reglas y políticas. Responsabilidad se consideró a dos (2) indicadores: sentimiento de autonomía y sentirse su propio patrón. Recompensa considero a un indicador: equidad. Riesgo considero a dos (02) indicadores: nivel de riesgo y situación de trabajo. Calidez considero a un (01) indicadores: Buena relación laboral. Norma considero a un (01) indicadores: norma. Apoyo considero un indicador: amistad. y al conflicto se consideró dos (02) indicadores: confianza y opiniones. Identidad se consideró dos (02) indicadores: identidad y nivel de identidad, los cuales fueron medidos por.

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal de Likert: 1 es nunca, 2 es muy pocas veces, 3 es algunas veces, 4 es casi siempre y 5 siempre.

Tabla 1

| <i>Baremos de clima organizacional</i> | | |
|----------------------------------------|-------------|-----------|
| No saludable | Por mejorar | Saludable |
| 27 - 62 | 63 - 98 | 99 - 135 |

Fuente: Elaboración propia

Buenas prácticas de almacenamiento

Definición Conceptual: El almacenamiento de productos o insumos viene siendo necesario para la mayoría de las instituciones se deben proceder de acuerdo a los principios elementales que estan alineados con los objetivos generales de la institucion, principalmente con los procesos logísticos (Flamarique 2019).

Definición Operacional: La medición de variables, se estudió a 8 dimensiones de BPA: Sistema de aseguramiento de calidad. Local e instalaciones, personal, almacén, documentación, reclamos, retiro de mercado y autoinspecciones (MINSA 2015).

Indicadores: Sistema de aseguramiento de calidad, se consideró a dos (02) indicadores, manual de calidad y organigrama. Local e instalaciones, se consideró a cinco (5) indicadores infraestructura, señalización, servicios, instalaciones y mobiliario. Personal se consideró a tres (03) indicadores competencias, capacitación, higiene y seguridad. Almacén se consideró a nueve (09) indicadores, áreas, manual de organizaciones, recepción, cuarentena, aprobados, bajas, devoluciones, embalaje y despacho. Documentación se consideró a dos (2) indicadores documentos y control. Reclamos se consideró a dos (2) indicadores procedimientos, se evalúa documenta. Retiro de mercado se consideró a dos (2) indicadores procedimientos, se evalúa y documenta. Autoinspecciones se consideró a dos (2) indicadores procedimiento y programa (MINSa 2015).

Escala de medida: Se trabajó con una escala dicotómica: donde 1 significa sí y 0 significa no.

Tabla 2

| <i>Baremos de buenas prácticas de almacenamiento</i> | | |
|------------------------------------------------------|--------------|---------|
| No cumple | Parcialmente | Cumple |
| 23 - 31 | 32 - 39 | 40 - 46 |

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Constó de 35 empleados entre personal técnico, administrativo y profesional de 7 almacenes especializados de PF, DM y PS de la región de Cusco, 05 no fueron parte de la investigación, por ende, se tuvo como la población a 30 trabajadores y debido a la cantidad reducida de trabajadores se trabajó con toda la población, por tanto, no se tiene la muestra. La población viene ser el conjunto o número total de personas de estudio que tienen una característica en común (Monje, 2011).

3.3.2. Criterios de exclusión:

Trabajadores de almacenes especializados de PF, DM y PS de la región de Cusco que no quieren participar en la encuesta voluntaria.

3.4. Técnicas de instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de encuesta, la cual es una herramienta de aplicación rápida y económica para lo cual se desarrollaron preguntas de CO y BPA. Para

Hernández et al., (2018) es la forma de recolectar datos, para ello utilizan técnicas y pasos estos nos permitirán obtener datos para la determinación de objetivos.

3.4.2. Instrumento de medición

Como ayuda se utilizo un cuestionario compuesto por preguntas que guardan relacion con las hipotesis planteada y teniendo en cuenta las dimensiones de CO y BPA. Para Sanches et al.,(2018) el cuestionario son herramientas empleadas para la medición de variables de un fenómeno, las cuales deben estar relacionadas con la hipótesis para corroborar o rechazar.

3.4.3. Validez y confiabilidad:

Validez: Es un estudio, las herramientas de CO y las BPA fueron validadas con base en la evaluación de tres expertos en la materia, los mismos son trabajadores de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas (DMID) y dos de ellos ejercen la docencia universitaria que tienen una trayectoria amplia en la rama y cuentan con la capacidad académica, profesional, ética y moral para dar fe a la validez del instrumento señalado. para Ñaupas et al, (2014) la validez es la autenticidad y precisión de la herramienta en relación con el texto al que se hace referencia en la herramienta. por otra parte, Sanches et al.,(2018) determina como grado en que el método o técnica utilizado sirve para medir con efectividad lo que se está midiendo o lo que desea medir. Anexo 3.

Tabla 3

Validación de expertos

| N° | IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO | INSTRUMENTO 1 CO | INSTRUMENTO 2 BPA |
|----|------------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | Mg Joel Alvarez Ochoa | Aplicable | Aplicable |
| 2 | Mg Arian Palomares Pacheco | Aplicable | Aplicable |
| 3 | Mg John Ross Huamani Fuentes | Aplicable | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Nota. Los instrumentos son aplicables

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se determinó para ambas variables, donde participaron 15 personas para la prueba piloto, se utilizó el Alfa de Cronbach. Hernandez, (2014) señala que la confiabilidad es un instrumento que nos permite ser creíbles cuando los cálculos no cambian con el tiempo o entre las personas que tomaron la prueba.

Tabla 4***Fiabilidad para clima organizacional***

| | |
|--------------------------|--------------------|
| Alfa de Cronbach ,798 | N° Elementos 15 |
|--------------------------|--------------------|

Tabla 5***Fiabilidad para buenas prácticas de almacenamiento***

| | |
|----------------------------------|--------------------|
| Kuder Richarson (KR 20) ,793 | N° Elementos 15 |
|----------------------------------|--------------------|

Fuente: Elaboración propia

Nota: Ambos instrumentos son confiables y aplicables.

3.5. Procedimientos

Se solicitó a GERESA Cusco el consentimiento correspondiente, para la recopilación de información fue por medio de herramienta de cuestionario virtual de google drive a trabajadores de almacenes especializados de PF, DM y PS de la región de Cusco, donde se formularon preguntas que estuvieron relacionados a las dimensiones para ambas variable; CO de 27 ítems, cuyas escala de medición fue: Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3) Casi siempre (4), Siempre (5) y BPA de PF, DM y PS de 23 ítems respectivamente, cuya escala de medición fueron dicotómicas si (1) y no (0), la recopilación de información que duró 2 semanas y posteriormente se realizó estadísticamente la medición.

3.6. Método de análisis de datos

Analizada la información encontrada, se procede a almacenar en una base de datos Excel, posteriormente, la información se transfirió al programa SPSS-25, para su correcto análisis. Luego se generaron tablas y gráficos estadísticos en respuesta a cada hipótesis de la investigación.

En el análisis inferencia se realizó una prueba de normalidad con Shapiro Wilk puesto que la muestra fue menor a 30 unidades, dando como resultado que el CO posee una significancia de 0,072 y las BPA posee una significancia de 0,004. Por esta razón, al concluir que la distribución no es normal, se realizó la regresión logística ordinal para probar las hipótesis y para determinar el grado de influencia de variable CO sobre las BPA. Finalmente, se hizo un análisis estadístico de los resultados para posteriormente desarrollar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos Éticos

El trabajo de investigación realizado ha tenido en cuenta, los derechos de las personas que colaboraron con la encuesta, se garantizó la confidencialidad y se resguardaron los datos obtenidos en secreto, se trataron con total transparencia y responsabilidad, la información tiene únicamente fines científicos y de investigación, se garantiza la originalidad en base a la declaración, se han citado igualmente las bases teóricas relacionadas con el copyright, según el estándar proporcionado por la universidad. Sin embargo, para prevenir el plagio, la universidad ha establecido el uso del software Turnitin de acuerdo con las normas. La ética de la investigación para Koepsell y Ruiz (2015) es una interacción entre los autores y toda la información debe ser imparcial en línea con la ética de la investigación (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de CO vs BPA

Determinar la influencia del CO en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023

Tabla 6

CO vs BPA

| | | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total |
|----------------------|-------------|-------------|------------------------------------|--------|--------|
| | | | Parcialmente | Cumple | |
| Clima organizacional | Por mejorar | Recuento | 17 | 8 | 25 |
| | | % del total | 56,7% | 26,7% | 83,3% |
| | Saludable | Recuento | 0 | 5 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 16,7% | 16,7% |
| Total | | Recuento | 17 | 13 | 30 |
| | | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

CO vs BPA



En la tabla 6 se observa que de los 30 encuestados, el 56,7% indican que el CO se encuentra en la categoría por mejorar, así como también las BPA solo se cumplen parcialmente; seguido del 16,7% de encuestados que indican que, cuando el CO se encuentra saludable, las BPA se cumplen en su totalidad; En ese sentido, el 83,3% de los encuestados sostienen que el clima al estar en un proceso de mejora, las buenas prácticas se cumplen parcialmente en un 56,7%.

Tabla 7

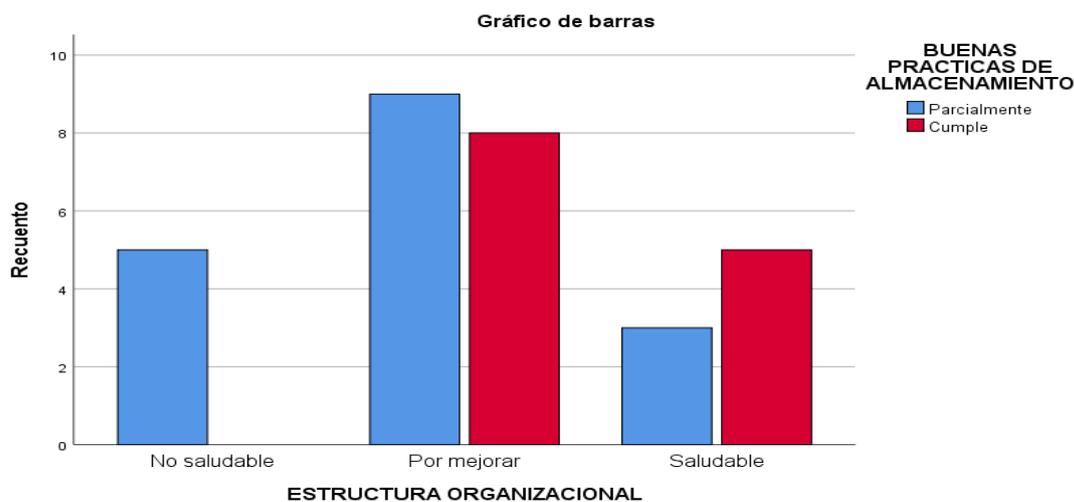
Estructura organizacional vs BPA

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|---------------------------|--------------|------------------------------------|--------|-------|--------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Estructura organizacional | No saludable | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| | Por mejorar | Recuento | 9 | 8 | 17 |
| | | % del total | 30,0% | 26,7% | 56,7% |
| | Saludable | Recuento | 3 | 5 | 8 |
| | | % del total | 10,0% | 16,7% | 26,7% |
| Total | | Recuento | 17 | 13 | 30 |
| | | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Estructura organizacional vs BPA

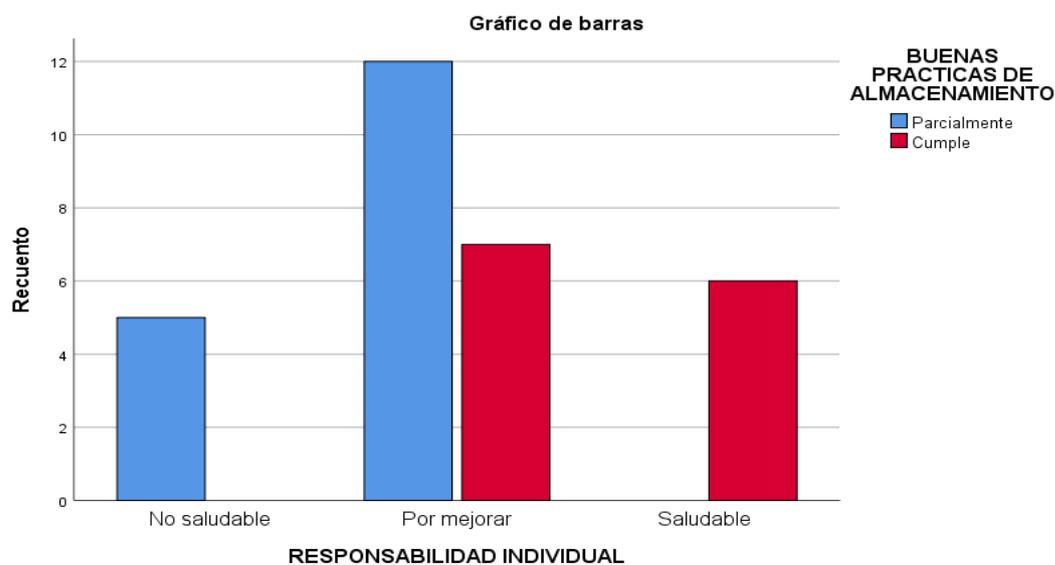


En la tabla 7 se puede apreciar que de los 30 encuestados el 16,7% mencionan que la estructura organizacional no es saludable, así como, BPA se cumplen parcialmente; el 30,0% del total de los encuestados refieren que cuando la estructura organizacional esta por mejorar, las BPA se cumplen parcialmente; por último, se puede describir que el 16,7% especifica que la estructura organizacional es saludable como también se cumple en este mismo porcentaje las BPA.

Tabla 8*Responsabilidad individual vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|----------------------------|--------------|------------------------------------|--------|--------|-------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Responsabilidad individual | No saludable | Recuento | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 16,7% | 0,0% | 16,7% |
| | Por mejorar | Recuento | 12 | 7 | 19 |
| | | % del total | 40,0% | 23,3% | 63,3% |
| | Saludable | Recuento | 0 | 6 | 6 |
| | | % del total | 0,0% | 20,0% | 20,0% |
| Total | Recuento | 17 | 13 | 30 | |
| | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia

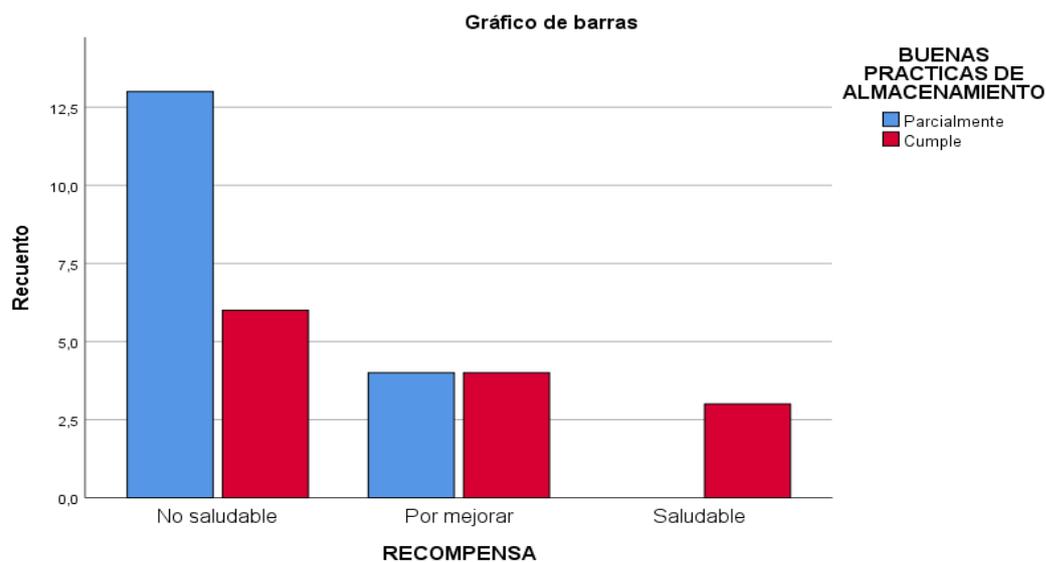
Figura 3*Responsabilidad individual vs BPA*

En la tabla 8 se evidencia que de los 30 encuestados, el 16,7% indican que la responsabilidad individual no es saludable, como también, las BPA se cumplen parcialmente; el 40,0% de encuestados que indican que cuando la responsabilidad individual esta por mejorar, las BPA se cumplen parcialmente; si bien el 20,0% especifican que, mientras la responsabilidad individual sea saludable, este mismo valor indica el cumplimiento de las BPA.

Tabla 9*Recompensa vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|------------|--------------|------------------------------------|--------|-------|--------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Recompensa | No saludable | Recuento | 13 | 6 | 19 |
| | | % del total | 43,3% | 20,0% | 63,3% |
| | Por mejorar | Recuento | 4 | 4 | 8 |
| | | % del total | 13,3% | 13,3% | 26,7% |
| | Saludable | Recuento | 0 | 3 | 3 |
| | | % del total | 0,0% | 10,0% | 10,0% |
| Total | | Recuento | 17 | 13 | 30 |
| | | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

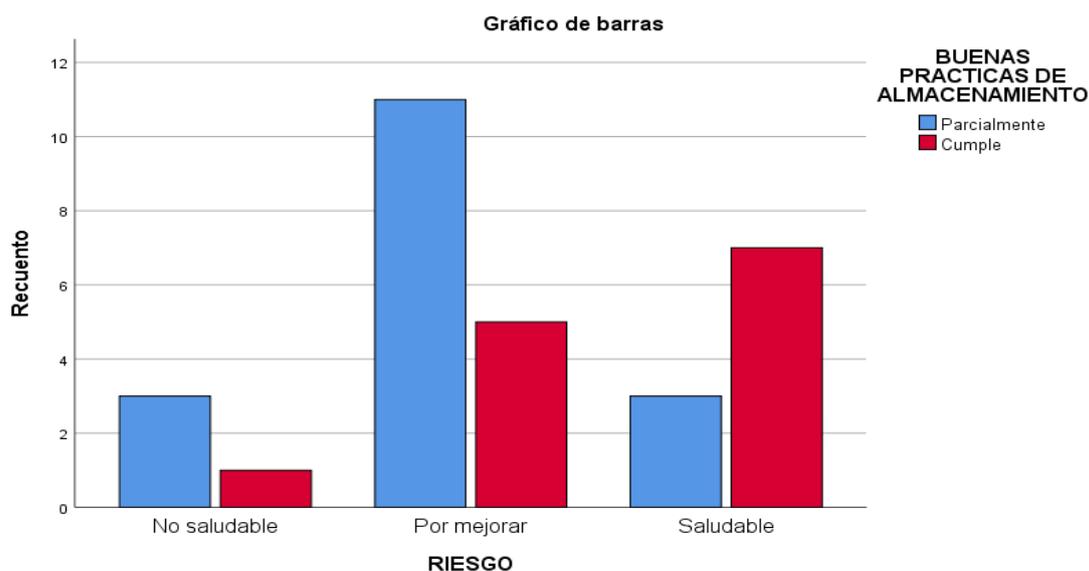
Figura 4*Recompensa vs BPA*

En la tabla 9 observamos que del total de encuestados el 43,3% indican que la recompensa no es saludable, así como, las BPA se cumplen parcialmente; ahora, el 13,3% de encuestados refieren que cuando la recompensa esta por mejorar, las BPA se cumplen parcialmente; también se puede describir que el 10,0% refiere que la recompensa es saludable como también se cumple en este mismo porcentaje las BPA.

Tabla 10*Riesgo vs BPA*

| | | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total |
|--------|--------------|-------------|------------------------------------|--------|-------|
| | | | Parcialmente | Cumple | |
| Riesgo | No saludable | Recuento | 3 | 1 | 4 |
| | | % del total | 10,0% | 3,3% | 13,3% |
| | Por mejorar | Recuento | 11 | 5 | 16 |
| | | % del total | 36,7% | 16,7% | 53,3% |
| | Saludable | Recuento | 3 | 7 | 10 |
| | | % del total | 10,0% | 23,3% | 33,3% |
| Total | Recuento | 17 | 13 | 30 | |
| | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia

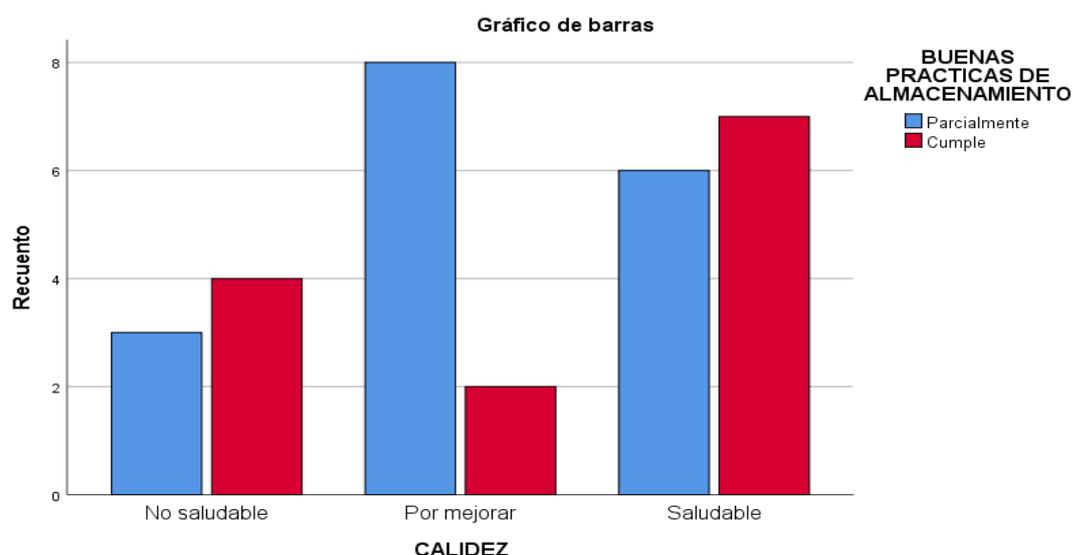
Figura 5*Riesgo de mercado vs BPA*

En la tabla 10 observamos que del 100% de encuestados, el 10,0% indican que el riesgo no es saludable y las BPA se cumplen parcialmente; mientras que el 36,7% del total de los encuestados refieren que cuando el riesgo está por mejorar, las BPA se cumplen parcialmente; por último, se puede describir que el 23,3% precisa que el riesgo es saludable como también se cumple en este mismo porcentaje las BPA.

Tabla 11*Calidez vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|---------|--------------|------------------------------------|--------|--------|-------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Calidez | No saludable | Recuento | 3 | 4 | 7 |
| | | % del total | 10,0% | 13,3% | 23,3% |
| | Por mejorar | Recuento | 8 | 2 | 10 |
| | | % del total | 26,7% | 6,7% | 33,3% |
| | Saludable | Recuento | 6 | 7 | 13 |
| | | % del total | 20,0% | 23,3% | 43,3% |
| Total | Recuento | 17 | 13 | 30 | |
| | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia

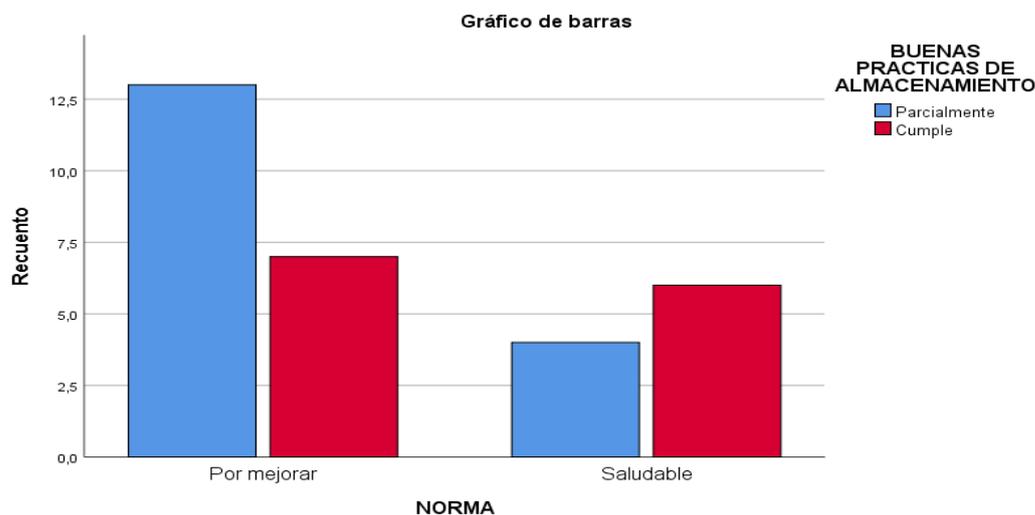
Figura 6*Calidez vs BPA*

En la tabla 11 se observa que de los 30 encuestados el 13,3% mencionan que la calidez no es saludable, sin embargo, las BPA se cumplen en su totalidad en ese mismo porcentaje; por otra parte, el 26,7% sostiene que la calidez, al estar en mejora, las BPA se cumplen parcialmente; así mismo, el 23,3% indica que la calidez es saludable, también se cumple en este mismo porcentaje las BPA.

Tabla 12*Normas vs BPA*

| | | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total |
|-------|-------------|-------------|------------------------------------|--------|-------|
| | | | Parcialmente | Cumple | |
| Norma | Por mejorar | Recuento | 13 | 7 | 20 |
| | | % del total | 43,3% | 23,3% | 66,7% |
| | Saludable | Recuento | 4 | 6 | 10 |
| | | % del total | 13,3% | 20,0% | 33,3% |
| Total | Recuento | 17 | 13 | 30 | |
| | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia

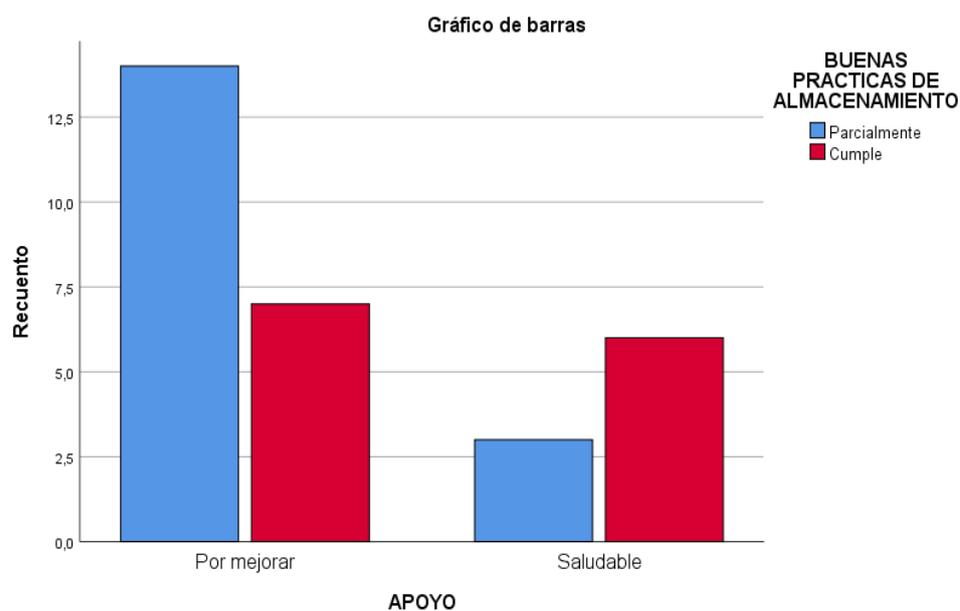
Figura 7*Normas vs BPA*

En la tabla 12 observamos que de los 30 encuestados el 43,3% indica que las normas están por mejorar, mientras que, las BPA se cumplen parcialmente; de la misma forma podemos describir que el 20,0% del total de los encuestados refieren que cuando las normas son saludables, las BPA se cumplen en su totalidad. En ese entender podemos describir que el 66,7% de encuestados indican que las normas al estar en un proceso de mejora las BPA no llegan a cumplirse en su totalidad en un 56,7%.

Tabla 13*Apoyo vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|-------|-------------|------------------------------------|--------|-------|--------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Apoyo | Por mejorar | Recuento | 14 | 7 | 21 |
| | | % del total | 46,7% | 23,3% | 70,0% |
| | Saludable | Recuento | 3 | 6 | 9 |
| | | % del total | 10,0% | 20,0% | 30,0% |
| Total | | Recuento | 17 | 13 | 30 |
| | | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

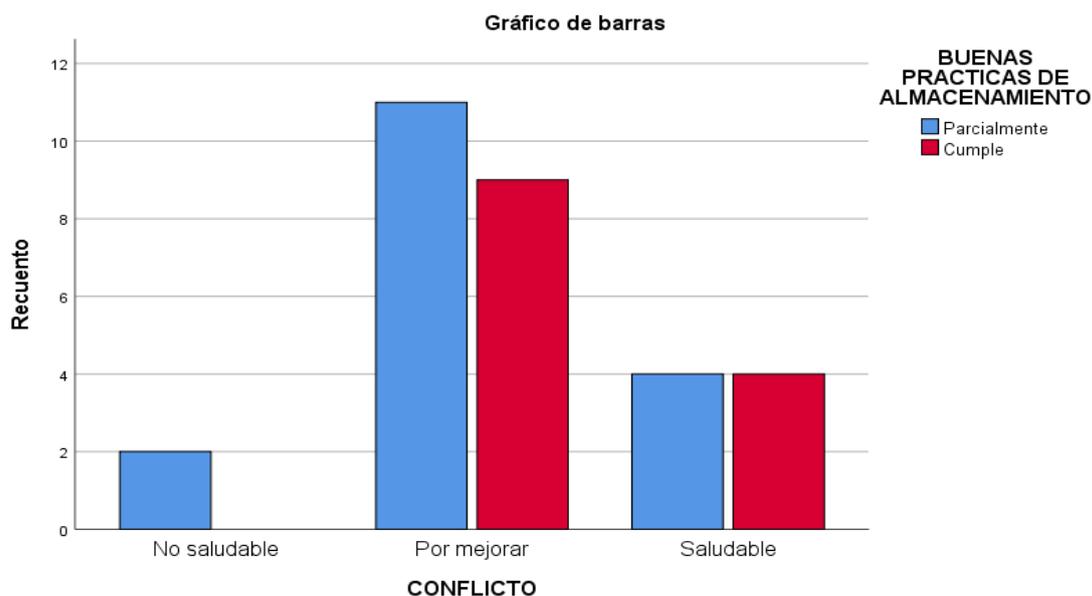
Figura 8*Apoyo vs BPA*

En la tabla 13 podemos observar que del 100% de encuestados el 46,7% indican que el apoyo al estar por mejorar las BPA se llega a cumplir parcialmente; mientras que el 20,0% de encuestados refieren que cuando el apoyo es saludable, las BPA se cumplen en su totalidad. Bajo ese contexto, el 70,0% de encuestados indican que mientras el apoyo está en proceso de mejora las BPA no se cumplen en su totalidad.

Tabla 14*Conflicto vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|-----------|--------------|------------------------------------|--------|--------|-------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Conflicto | No saludable | Recuento | 2 | 0 | 2 |
| | | % del total | 6,7% | 0,0% | 6,7% |
| | Por mejorar | Recuento | 11 | 9 | 20 |
| | | % del total | 36,7% | 30,0% | 66,7% |
| | Saludable | Recuento | 4 | 4 | 8 |
| | | % del total | 13,3% | 13,3% | 26,6% |
| Total | Recuento | 17 | 13 | 30 | |
| | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia

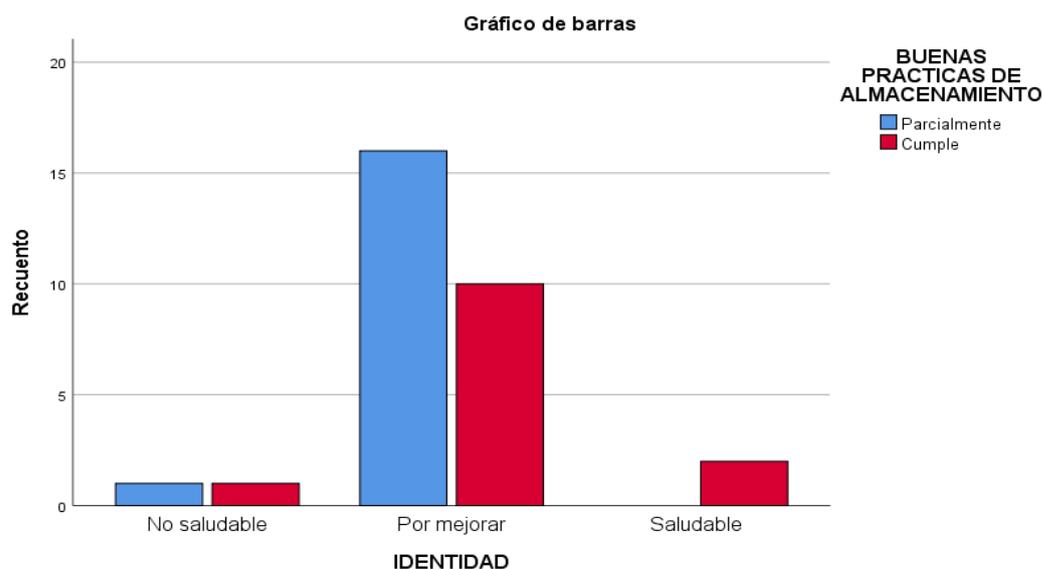
Figura 9*Conflicto vs BPA*

En la tabla 14 se observa que de los 30 encuestados el 6,7% indican que el conflicto no es saludable y por ende se cumplen parcialmente las BPA; mientras que el 30,0% de encuestados refieren que cuando el conflicto está por mejorar las BPA no se cumplen; así mismo, solo el 13,3% indican que el conflicto es saludable y las BPA también se cumplen en igual porcentaje. En ese sentido el 66,7% de encuestados indican que mientras el conflicto está en proceso de mejora las BPA no se cumple en su totalidad, quiere decir que no se llega en un 56,7%.

Tabla 15*Identidad vs BPA*

| | | Buenas prácticas de almacenamiento | | Total | |
|-----------|--------------|------------------------------------|--------|-------|--------|
| | | Parcialmente | Cumple | | |
| Identidad | No saludable | Recuento | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 3,3% | 3,3% | 6,7% |
| | Por mejorar | Recuento | 16 | 10 | 26 |
| | | % del total | 53,3% | 33,3% | 86,7% |
| | Saludable | Recuento | 0 | 2 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 6,7% | 6,7% |
| Total | | Recuento | 17 | 13 | 30 |
| | | % del total | 56,7% | 43,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 10*Identidad vs BPA*

En la tabla 15 podemos apreciar del 100% de encuestados el 3,3% indican que la identidad no es saludable y por ende se cumplen parcialmente las BPA; mientras que el 53,3% de encuestados refieren que cuando la identidad está por mejorar las BPA se cumplen parcialmente; así mismo solo el 6,7% indican que la identidad es saludable y las BPA se cumplen en su totalidad. En ese sentido, si el 86,7% de encuestados indican que mientras la identidad está en proceso de mejora las BPA serán parcialmente en un 56,7%.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad: Se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, es una herramienta para el análisis de datos recopilados, para muestras pequeñas. Cuyo resultado se interpreta por medio del valor p obtenido, que se refiere a la probabilidad de que los datos provienen de la distribución normal, si el valor p es mayor que 0.05 se puede concluir que dichos datos siguen una distribución normal y no hay evidencia para rechazar H_0 de normalidad y el sí valor p es menor a 0,05 se rechaza H_0 . Concluye que dichos datos no siguen una distribución normal. (Gutiérrez, E., & Vladimirovna, O., 2016).

Regresión logística ordinal: Este coeficiente ha sido aplicado en el trabajo, dado que contribuyó a explicar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente, de la misma manera se aplicó, puesto que sirve para trabajos de nivel de medición ordinal.

Prueba de hipótesis: La prueba permite identificar el rechazo o aceptación de la hipótesis nula, para lo cual se consideró como regla de decisión lo siguiente: el nivel de significancia (0,05), cuando es menor a 0,05 se rechaza la H_0 ; mientras que cuando la significancia resulta ser mayor que 0.05 se acepta la H_0 . Bajo ese orden se toma dicha decisión. (Hernández et al, 1997).

Tabla 16

Prueba de normalidad Shapiro Wilk

| | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima organizacional | ,936 | 30 | ,072 |
| Buenas prácticas de almacenamiento | ,885 | 30 | ,004 |

Fuente: Elaboración propia

Tal como se aprecia en la tabla 16, para este estudio se utilizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, dado que la muestra es menor a 30 unidades de estudio. Viendo los resultados, el CO posee una significancia de ,072 y la variable BPA representa una significancia de ,004. Estos datos indican que la distribución es no normal, por lo tanto, se empleará como estadístico de contrastación de hipótesis,

la regresión logística ordinal, ya que este, será útil para medir el grado de variabilidad o influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: El Clima Organizacional no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: El Clima Organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023

Tabla 17

Ajuste del modelo para la hipótesis general

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 13,266 | | | |
| Final | 3,556 | 9,710 | 1 | ,002 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 12,835, con una significancia de 0,002, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que el CO influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Estos valores logran evidenciar que, un buen CO contribuye a tener BPA por parte del personal.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,277 |
| Nagelkerke | ,371 |
| McFadden | ,237 |

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 18 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,371, esto quiere decir que existe una influencia del 37,1% del CO sobre las BPA.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La estructura organizacional no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La estructura organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 19

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 1

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 12,806 | | | |
| Final | 5,845 | 6,961 | 2 | ,031 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 19, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 6,961, con una significancia de 0,031, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que la estructura organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que la disposición efectiva de roles y responsabilidades en el personal, para que trabajen armónicamente, influenciará en sus BPA.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,207 |
| Nagelkerke | ,278 |
| McFadden | ,170 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 20 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,278, esto quiere decir que la estructura organizacional es un predictor de las BPA en un 27,8%.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La responsabilidad no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La responsabilidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 21

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 2

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 19,399 | | | |
| Final | 3,353 | 16,046 | 2 | ,000 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 21, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 16,046, con una significancia de 0,000, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que la responsabilidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que poner atención y cuidado en las funciones a cargo que tienen, influenciará en sus BPA.

Tabla 22

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,414 |
| Nagelkerke | ,556 |
| McFadden | ,391 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 22 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,556, esto quiere decir que la responsabilidad es un predictor de las BPA en un 55,6%.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La recompensa no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La recompensa influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 23

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 3

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 12,140 | | | |
| Final | 5,875 | 6,265 | 2 | ,044 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 23, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 6,265, con una significancia de 0,044, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que la recompensa influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que las recompensas laborales por el esfuerzo que realiza el personal, contribuyen a mejorar las BPA.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,188 |
| Nagelkerke | ,253 |
| McFadden | ,153 |

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 24 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke representa un valor de ,253, esto quiere decir que la recompensa es un predictor de las BPA en un 25,3%.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: El riesgo no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: El riesgo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 25

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 4

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 28,172 | | | |
| Final | 13,296 | 14,876 | 2 | ,001 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 25, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 14,876, con una significancia de 0,001, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que el riesgo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que gestionar los riesgos, como aquellas situaciones que puedan afectar o generar pérdidas contribuyen a mejorar las BPA.

Tabla 26

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,391 |
| Nagelkerke | ,457 |
| McFadden | ,256 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 26 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,457, esto quiere decir que el riesgo influye en las BPA en un 45,7%.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho: La calidez no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La calidez influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 27

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 5

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 16,316 | | | |
| Final | 12,375 | 3,942 | 2 | ,139 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 27, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 3,942, con una significancia de 0,139, que conduce a aceptar la Ho, determinando así que la calidez no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que la calidez, en el sentido de un trato amable y cortés no necesariamente sea un buen predictor o contribuya a mejorar las BPA.

Tabla 28

Valores del Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,123 |
| Nagelkerke | ,144 |
| McFadden | ,068 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 28 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,114, esto quiere decir que la calidez solo predice en las BPA en un 14,4%.

Contrastación de la hipótesis específica 6

Ho: La norma no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La norma influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 29

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 6

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 21,348 | | | |
| Final | 10,087 | 11,261 | 2 | ,004 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 29, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 11,261, con una significancia de 0,004, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que las normas influyen significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que las políticas de la empresa bien establecidas influyen en las BPA.

Tabla 30

Valores del Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,313 |
| Nagelkerke | ,365 |
| McFadden | ,193 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 30 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,365, esto quiere decir que las normas predicen en las BPA en un 36,5%.

Contrastación de la hipótesis específica 7

Ho: El apoyo no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: El apoyo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 31

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 7

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 17,340 | | | |
| Final | 10,526 | 6,815 | 2 | ,033 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 31, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 6,815, con una significancia de 0,033, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que el apoyo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que el apoyo entre las áreas y los trabajadores es fundamental para lograr unas BPA.

Tabla 32

Valores del Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,203 |
| Nagelkerke | ,237 |
| McFadden | ,117 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 32 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,237, esto quiere decir que el apoyo influye en las BPA en un 23,7%.

Contrastación de la hipótesis específica 8

Ho: El conflicto no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: El conflicto influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 33

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 8

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 21,195 | | | |
| Final | 10,505 | 10,690 | 2 | ,005 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 33, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 10,690, con una significancia de 0,005, que conduce a aceptar la Ha, determinando así que el conflicto influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados. Esto quiere decir que, al tener un plan de gestión de conflicto, para que se tengan respuestas más efectivas frente a un problema, permiten lograr BPA.

Tabla 34

Valores del Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,300 |
| Nagelkerke | ,350 |
| McFadden | ,184 |

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 34 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,350, esto quiere decir que el conflicto influye en las BPA en un 35,0%.

Contrastación de la hipótesis específica 9

Ho: La identidad no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Ha: La identidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados Cusco, 2023.

Tabla 35

Ajuste del modelo para la hipótesis específica 9

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 12,748 | | | |
| Final | 8,625 | 4,123 | 2 | ,127 |

Fuente: Elaboración propia

La tabla 35, representa los valores estadísticos de la prueba, mostrando un valor de Chi cuadrado = 4,123, con una significancia de 0,127, que conduce a aceptar la Ho, determinando así que la identidad no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA en almacenes especializados.

Tabla 36

Valores del Pseudo R cuadrado

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,128 |
| Nagelkerke | ,150 |
| McFadden | ,071 |

Fuente; Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 36 los coeficientes de variabilidad, donde el valor de Nagelkerke fue igual a ,150, esto quiere decir que el conflicto solo influye en las BPA en un 15,0%.

V DISCUSIÓN

La investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del CO en el cumplimiento de las BPA, que al ser contrastada la hipótesis se pudo apreciar que el CO influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, dando como resultado una variabilidad del 37,1%. Es así que teóricamente, el CO se sustenta en base a Chiavenato (1999), quien indica que es una cualidad del entorno laboral, que perciben los integrantes de la organización y que estos influyen en el comportamiento. Siendo favorable cuando se logra complacer las necesidades personales e incrementan la moral de los trabajadores, esto contribuiría a garantizar un almacenamiento idóneo por parte de los empleados, donde todos los medicamentos deben ser conservados y manipulados adecuadamente, según las especificaciones brindadas por el titular del producto, preservando su seguridad, calidad, eficacia y funcionabilidad MINSA (2015).

Los hallazgos permiten comparar con los resultados de Cortegana (2022), quien sostuvo que el CO tiene una influencia del 12% siendo un nivel bajo sobre el desempeño laboral. A modo de conclusión, se puede decir que el CO es un indicador importante del funcionamiento de una determinada organización y tiene el potencial de impactar en varios aspectos dentro del contexto de las organizaciones, la percepción de un CO favorable tiene el potencial de contribuir a unas BPA en un contexto hospitalario y, por tanto, con la promoción de la salud en el ambiente de trabajo (Manso y Silva, 2021).

Al contrastar la hipótesis específica 1, se evidenció que la estructura organizacional influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, donde el grado de influencia fue de 27,8%. Teóricamente para Litwin y Stringer (1968), la estructura organizacional son aquellas obligaciones, reglas y demás políticas que se encuentran dentro de una organización. Si bien la estructura no se puede evidenciar fácilmente dentro de una institución esta representa el cuerpo el alma de la entidad, porque viene a ser el sostén que enlaza las relaciones entre todas las áreas dentro de la institución.

De la obtención de los resultados, podemos realizar una comparación con los resultados que obtuvo Guadalupe (2021), quien menciona referente al CO, el 47,8% señalaron que cuyas estrategias empleadas en las direcciones no son

adecuadas e insatisfechos con las políticas que se maneja, por otro lado el 40,2% mencionan que no están satisfechos con la organigrama que se tiene, el 51,2% indican que no están satisfechos con el liderazgo, el 55,6% señalan que no están satisfechos con el proceso de control frente a los empleados, asimismo, el 49,5% menciona que las capacitaciones no son efectivas. Con referente a relaciones laborales, el 41% mencionan que no se encuentran cómodos en su labor. por tanto, el CO influye significativamente en cuanto a relaciones laborales del trabajador del establecimiento de estudio.

Dado los resultados de la segunda hipótesis, se demostró que la responsabilidad influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, siendo el grado de influencia un 55,6%, realizando una definición teórica respecto de la responsabilidad haremos mención a los autores Litwin y Stringer quienes indican que la responsabilidad es un sentimiento de autonomía o es como sentirse su propio jefe, como también es una atribución que tienen los trabajadores para el mejoramiento, competitividad y valoración de la institución. En ese sentido podemos mencionar que el almacenamiento es conservar las características de los medicamentos durante todo el tiempo que se encuentren dentro del almacén, con la finalidad de que estos lleguen en buenas condiciones para su uso, y brinden una buena acción terapéutica, MINSA (1983).

Los resultados obtenidos nos permiten hacer una comparación con los hallazgos de Yautibug (2021), quien, como resultados en relación al CO, demostró que el 73,21% opinaron que el comportamiento frente el trabajo fue oportuno, como también el 70,57% indica que las perspectivas son adecuadas y el 59,51% sostiene que hay un adecuado entorno laboral. El estudio del CO indicó respuestas desfavorables asociadas respecto a las particularidades de la gestión 56,22% y la dinámica organizacional 50,19%, llegando a la conclusión que el CO actual es favorable, pero se deben trabajar en función a la cultura organizacional para elevar el grado de satisfacción en los colaboradores.

Los resultados de la tercera hipótesis específica, probaron que la recompensa influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, siendo el grado de influencia de 25,3%, teóricamente la recompensa es aquella remuneración de forma equitativa, de acuerdo al trabajo bien hecho para incentivar

al personal de trabajo, Litwin y Stringer (1968). Bajo este contexto es fundamental establecer que el almacenamiento de insumos es necesario en la mayoría de instituciones siempre y cuando procedan de acuerdo a los principios elementales que se dan dentro de la institución en especial los procesos logísticos (Flamarique, 2019).

Los hallazgos nos permiten comparar con los resultados de Araya y Medina (2019), quienes tuvieron como resultados respecto a la satisfacción laboral de $(3,32 \pm 0,93)$ y CO $(3,45 \pm 0,83)$ llegando a un máximo de 5. La correlación de ambas escalas fue significativa $0,636$ ($p \leq 0,001$)

Al contrastar la hipótesis específica 4, se verificó que el riesgo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, siendo el grado de influencia en un 45,7%, para Wertheimer et al., (1989), el retiro de mercado viene a ser procedimientos que se realizan voluntariamente o por exigencias de una autoridad sanitaria competente, así como el nivel de retos dentro de una situación en el trabajo. Mientras que el almacenamiento debe garantizar las condiciones adecuadas de una buena conservación fisicoquímica y microbiológica, para ello el encargado debe ser un profesional responsable del cuidado y de una adecuada rotación de los productos almacenados (Granda et al, 2011).

Los resultados obtenidos nos permiten realizar una comparación con los resultados de otras investigaciones como las de Vargas et al., (2021), quien obtuvo como resultados del nivel de cumplimiento las siguientes: Instalación, 37%; el almacenaje, 59%; equipamiento, 42%; documentos, 63%; división interna, 61%; recurso humano, 53%. A su vez 77% de áreas de almacenamiento de producto no refrigerados. Por otro parte, el 85,71% se reportó las temperaturas en equipos refrigerados fuera de los permitido y llegando a la conclusión que se debe fortalecer la BPA almacenamiento de medicamentos y mejorar el proceso de manipulación y almacenamiento en producto refrigerado.

De los resultados de la quinta hipótesis se probó que la calidez no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, teóricamente el almacenamiento son un conjunto de actividades que se desarrollan en la empresa para conservar activos y distribuir de los productos que se encuentran en el almacén Díaz (2017), referente a la calidez este indica salir del pensamiento cerrado por lo que se debe

demostrar ante cualquier circunstancias salida válidas y posibles, en concreto sería buscar soluciones ante cualquier hecho.

De los hallazgos encontrados la investigación de Ibárcena (2019), difiere en el sentido de que el clima organizacional con sus dimensiones se correlaciona con la productividad laboral siendo un valor de 0,429 por tanto indica una correlación positiva moderada lo que nos demuestra con valor estadístico “rho” de Spearman. En tal sentido, la calidez no es una dimensión predictora de las BPA.

Los resultados de la sexta hipótesis demostraron que la norma influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, siendo el grado de influencia un 36,5%. Las normas engloban todo un conjunto de medidas que se toman en las BPA, siendo una de ellas que la auto inspección se realiza para verificar el grado de aplicación y el cumplimiento de normas para su posterior planteamiento de medidas coercitivas, siendo el personal el principal activo para las funciones sanitarias delegadas y para el control económico Granada et al, (2011). Mientras que el sistema de aseguramientos de calidad son un conjunto de procedimientos que permitirán mejorar los procesos internos de una organización y más si va de la mano con las normas establecidas dentro de una institución (Camison et al., 2006).

Los hallazgos permiten comparar con los resultados de Alvaro et al., (2020) quien obtuvo como resultados que los 2 nosocomios cumplieron con nivel promedio (65%) en las diferentes áreas examinadas y para el nivel alto fue 77% al 100% área recepción – aprobados, baja y rechazados, devoluciones, despacho”; un nivel medio de 50% para área de cuarentena y deficiente las áreas de muestras, contra muestras y embalaje y llegando a la conclusión que se cumplieron con la mayor parte de los criterios de BPA sin embargo existe algunos criterio que deben mejorar o cumplirse a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene un aporte social.

Dado los resultados de la séptima hipótesis, se evidencio que el apoyo influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, con un grado de influencia de 23,7%. El apoyo teóricamente es un acto de soporte y de amistad que advierten los trabajadores en el trabajo (Litwin y Stringer, 1968), por otro lado, Tomas (1999), menciona que el buen almacenamiento de productos farmacéuticos debe darse en locales secos, bien ventilados, y durante la vida útil los productos deben

almacenarse correctamente dentro de las especificaciones establecidas por el fabricante.

Los resultados obtenidos nos permiten comparar con otros estudios similares como el de Castro et al., (2019) que llegó a los siguientes resultados: el 96 % almacena en casa, el 44 % tiene conocimiento sobre almacenamiento de medicamentos y el 57 % indicó que ubica fuera del alcance de niños. El 17 %, el 24 % y el 5 % señalaron la forma correcta de almacenamiento de T° de refrigeración y cuanto al ambiente y humedad. El 64 % lee sobre el almacenamiento adecuado y empaque, llegando a la conclusión que la gran parte de población del barrio la primavera de Cali almacena los medicamentos de forma inadecuada.

De los resultados de la octava hipótesis se determinó que el conflicto influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, con un grado de influencia de 35,0%, teóricamente para Litwin y Stringer (1968), ambos autores al conflicto lo consideran como aquella confrontación de ideas entre trabajadores dentro de su organización. El clima organizacional son aquellas percepciones que son compartidas en los aspectos políticos y prácticos como también el procedimiento organizacional tanto formales e informales.

En ese sentido Guadalupe (2021), señala que el 40,2% de encuestados no cuentan con esa habilidad de dar con las causas de conflictos y el 54,7% mencionan que no tienen la habilidad de poder influir frente a sus compañeros para mejorar su desempeño.

Al contrastar la hipótesis específica novena, se logró determinar que la identidad no influye significativamente en el cumplimiento de las BPA, teóricamente para García et al. (2020), la identidad es un fenómeno notable para las organizaciones hoy en día, debido a que guarda un vínculo estrecho con la satisfacción de los empleados y la institución, mientras que otros autores indican que es trascendental para la productividad y para el desarrollo de una entidad.

Los hallazgos permiten comparar con los resultados de otros autores como Tavares et al., (2021), quien difiere indicando que existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre las variables sociodemográficas y los factores que están relacionados con CO, en conclusión, la percepción del CO del bloque de enfermería viene siendo baja. De igual manera Machado, Medeiros y Tamara (2017) indican

que las buenas prácticas reúnen elementos que han demostrado contribuir al funcionamiento y éxito de las intervenciones. Así, las buenas prácticas en la salud incluyen, en su formulación y desarrollo, además de fundamentos teóricos (evidencia científica), la comprensión del entorno y contexto en el que se ubican. También intervienen las creencias, valores, éticos de quienes construyen en la mejora de las condiciones de vida y salud de la población.

Las implicaciones prácticas del trabajo indican que, para la promoción de un ambiente de trabajo en el que los trabajadores puedan experimentar un alto bienestar laboral, específicamente, afecto positivo y logro, las relaciones con los jefes y con el equipo de trabajo juegan un papel fundamental. Es necesario la creación de un ambiente de confianza, respeto y cortesía que les permita a los trabajadores tener claro las directrices enfocadas a la norma de las BPA. Se entiende que los gerentes o jefes son un actor central en la creación de un CO adecuado y colaborativo y, para que esto ocurra, es fundamental que tenga los conocimientos técnicos para delegar tareas y monitorear a los subordinados, especialmente en un escenario complejo como el hospital.

VI CONCLUSIÓN

Primera: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 37,1 % por el CO.

Segunda: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 27,8% por la Estructura organizacional.

Tercera: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 55,6% por la responsabilidad individual.

Cuarta: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 25,3% por la recompensa.

Quinta: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 45,7% por el riesgo.

Sexta: Se determinó que no existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 14,4% por la calidez.

Sétima: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 36,5% por las normas.

Octava: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 23,7% por el apoyo.

Novena: Se determinó que existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 35,0% por el conflicto.

Decima: Se determinó que no existe una influencia estadísticamente significativa donde las BPA están explicadas en un 15,0% por la identidad.

VII RECOMENDACIONES

Primera: A los responsables de la dirección de medicamentos de la GERESA Cusco, es conveniente que desarrollen actividades y estrategias para mejorar el CO con el propósito de hacer cumplir en su totalidad las BPA, por tanto, deben vigilar y controlar adecuadamente los almacenes especializados de la región de Cusco, para garantizar la calidad de los PF, DM y PS.

Segunda: El responsable del almacén especializado de la GERESA Cusco, es conveniente que desarrolle capacitaciones sobre las normas vigentes y cumplimiento de las BPA a los jefes de los almacenes especializados de la Redes y supervisiones inopinadas.

Tercera: A los directores de las Redes de Salud adoptar acciones preventivas y correctivas, que aseguren la continuidad de los procesos de las BPA, por tanto, deben controlar adecuadamente el desarrollo del procedimiento operativo estandarizado con la que cuentan los almacenes especializados de las Redes

Cuarta: A los jefes de los almacenes especializados de la Redes, deben gestionar la Autorización Sanitaria de Funcionamiento ante la autoridad regional y brindar capacitaciones permanentes a sus integrantes sobre el cumplimiento de las normas y responsabilidades, así como la aplicación de las BPA de PF, con el propósito de garantizar una buena calidad de almacenamiento.

Quinta: A futuros investigadores continuar con el estudio relacionado a tema de la BPA de PF, DM y PS con mayor población y en diversos ámbitos de nuestro país con la perspectiva de mejorar la calidad de almacenamiento de un fármaco.

REFERENCIAS

- Alvaro et al. (2020). Cumplimiento de las buenas practicas almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Mnisterio de Salud. Huancayo - 2018. *Visionarios en ciencia y tecnologia*, 106 - 116..
- ANACAB. (Febrero de 2019). *VIDENZA Consultores*. Obtenido de https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/estudios/Medicamentos_Illegales_Final.pdf.
- Araya S. y Medina G. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda*, 157-166.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balanced, L. A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Obtenido de https://www.academia.edu/17164407/Manual_de_Gesti%C3%B3n_de_Almac%C3%A9n
- Bernal, T. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades*. Colombia: Prentice Hall. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Camison et al. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cardona D. y Buelvas S. (2010). Medir el clima organizacional: Preocupacion legitima y necesaria por parte del Managemet. *SABER, CIENCIA Y Libertad*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MedirEIClimaOrganizacional-3997286.pdf>

Castro et al. (2019). Conocimiento y prácticas sobre almacenamiento de medicamentos en habitantes de un barrio de Cali, Colombia. *Revista cubana de farmacia*, 52 .

Chiavenato, I. (Noviembre de 1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5 Edición ed.). Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Copa, A. C. (2022). *Logística y transporte internacional*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/605660094/pp1>

Cortegana, B. G. (2022). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal en un establecimiento de salud, Cajamarca 2022*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100613>

Cumpa, D. S. (2021). *Gestión farmacéutica y buenas prácticas de almacenamiento en el personal de farmacia de un centro de salud, Lima 2021*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68130>

Delgado et al, .. (2013). *Libro de reclamaciones*. Peru: USMP.

Diaz, C. A. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento* (Primera edición ed.). Colombia: Fondo editorial Areandino. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>

DIGEMID. (1999). *Resolución ministerial N° 132- 2015 MINSa*. Obtenido de <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normas-legales/2015/resolucion-ministerial-n-132-2015-minsa/>

- Escolar, M. (25 de Junio de 2016). *CINFASALUD*. Obtenido de <https://cinfasalud.cinfa.com/p/almacenaje-de-medicamentos/>
- Fernandez et al. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 188-192.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestion de almacenes*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.margebooks.com/reader/manual-de-gestion-de-almacenes?location=4>
- Garcia et al. (2020). *Clima organizacional: Teoria y practica* (Cuarto ed.). Bogota: Universidad catolica de Colombia. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349857717_Clima_organizacional_-_teoria_y_practica
- Gomes, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1 ra Edicion ed.). Cordoba - Rep. Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Granda et al, .. (2011). *Autoinspección en la oficina de farmacia*. Club de la farmacia. Obtenido de <https://www.clubdelafarmacia.com/wp-content/uploads/2011/05/libro-club.pdf>
- Guadalupe, E. C. (2021). *Clima organizacional y relaciones laborales del personal administrativo de la dirección regional de salud del gobierno regional de Lima, sede Huacho, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4591>
- Gutiérrez, E., & Vladimirovna, O. (2016). *Estadística Inferencial 1 para ingeniería y ciencias*. Mexico: Grupo editorial patria. Obtenido de <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1.pdf>
- Hernandez et al, .. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández et al, .. F. (1997). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Ibárcena, L. K. (2019). *Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma-2019*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3360152>
- Koepsell y Ruiz. (2015). *Ética de la Investigación, Integridad Científica*. Mexico: Comisión Nacional de Bioética. Obtenido de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica_de_la_Investigacion_e_Integridad_Cientifica-rustica-D.pdf
- Litwin y Stringer. (1968). *Teoría de clima organizacional*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/208831777/Teoria-de-Clima-Organizacional>
- Minsa. (1983). *Manual nacional de suministros para centros hospitalarios*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1064_DIGEMID61-5.pdf
- MINSA, (2015). Resolución Ministerial 132 Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos Y Productos Sanitarios En Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes Aduaneros. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2023/nsec/RM%20132-2015-MINSA%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20ALMACENAMIENTO.pdf>
- Monje, Á. C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Monterroso, E. (2016). *El Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Obtenido de https://www.academia.edu/38114862/PROCESO_LOGISTICO_Y_LA_GESTION_DE_LA_CADENA_DE_SUMINISTROS

- Mora, G. L. (2007). *Gestión de Logística en Centros de Distribución, Bodegas y Almacenes*. Colombia: ECOE EDICIONES. Obtenido de https://www.academia.edu/12100527/GESTION_LOGISTICA_EN_CENTROS_DE_DISTRIBUCION_ALMACENES_Y_BODEGAS_LA_APLICACION_DE_LAS_MEJORES_PRACTICAS_LOGISTICAS_EN_EL_ALMACENAMIENTO_DE_CLASE_MUNDIAL_DEDICATORIA
- MSF. (2023). *Guías de práctica clínica MSF*. Obtenido de <https://medicalguidelines.msf.org/es/viewport/EssDr/spanish/calidad-y-conservacion-de-los-medicamentos-22287420.html>
- Ñaupas et al, .. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: 5a Edición. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- OMS. (25 de Agosto de 2021). *Sociedad colombiana de anestesiología y reanimación*. Obtenido de <https://scare.org.co/noticias/oms-alerta-desabastecimiento-de-medicamento-para-tratar-el-covid-19/>
- Ortega, C. (2023). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Ronchetti, C. G. (1977). Management system by objectives and results - an instrument of organization development. *Revista de Administração Pública*, 61 - 109. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1643152696/D5C15E4FE3CA4D0DPQ/17?accountid=37408>
- Salazar, A. J. (Junio de 2014). *La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adibos,+Salazar+Araujo.pdf>
- Sanches et al., R. y. (Junio de 2018). *Manual de terminos en investigacion científica, tecnologica*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>

- Tavares et al. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. *Enfermería Global*, 390-425.
- Tomas, D. A. (1999). *Glosario de medicamentos : Desarrollo, evaluación y uso*. (L. T. José, Ed.) Washington. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2131972477/bookReader?accountid=37408&ppg=13>
- UCV. (2020). "*Código de ética de investigación*" Vicerrectorado de investigación. Obtenido de https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2957634/mod_resource/content/1/ANEXO%2001-RCUN%C2%BA0340-2021_C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA-UCV%20%283%29.pdf
- Uribe, P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo*,. Mexico: El Manual Moderno, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Urzelai, I. A. (2006). *Manual Básico de logística Integral*. Madrid: Dias de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=M0LJ6yO9kisC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Vargas et al. (2021). Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos en el Hospital Escuela de Tegucigalpa, Honduras. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 563 - 572.
- Wertheimer et al. (1989). *Manual para la administración de farmacias hospitalarias*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- WHO. (2004). *Repositorio institucional para compartir información*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/68514/WHO_EDM_2004.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yautibug, S. T. (Agosto de 2021). *Clima organizacional y factores determinantes del hospital de especialidades san juan, Riobamba*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12959>

Zuluaga et al. (2001). *Clima organizacional*. Colombia: Departamento de administracion función pública. Obtenido de <https://www.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Rangos |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clima organizacional | El CO es como la cualidad del ambiente organizacional, que experimentan los integrantes de la organización. y que estos influyen en su comportamiento. Siendo favorable cuando se logra la satisfacer las necesidades personales e incrementan la moral de los miembros, y siendo desfavorable cuando es lo contrario. (Chiavenato 1999). | Para la medición de la variable, se estudió a 6 dimensiones CO: estructura organizacional, responsabilidad individual, recompensa, riesgo, apoyo y conflicto. (Litwin y Stringer 1968), | Estructura organizacional | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de reglas Obligaciones Nivel de toma de decisiones | 1 3 2 | Escala Likert ordinal: <ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Muy pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | No saludable (27 a 62 puntos) Por mejorar (63 a 98 puntos) Saludable (99 a 135 puntos) |
| | | | Responsabilidad individual | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso de los trabajadores | De 4 al 6 | | |
| | | | Recompensa | <ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento | De 7 al 9 | | |
| | | | Riesgo | <ul style="list-style-type: none"> Calculo de toma de decisiones Retos | 10 De 11 al 12 | | |
| | | | Calidez | <ul style="list-style-type: none"> Buena relación laboral | De 13 al 15 | | |
| | | | Normas | <ul style="list-style-type: none"> Normas | De 16 al 18 | | |
| | | | Apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Colaboración | De 19 al 21 | | |
| | | | Conflicto | <ul style="list-style-type: none"> Tolerancia | De 22 al 24 | | |
| | | | Identidad | <ul style="list-style-type: none"> Identidad Nivel de identidad | 25 De 26 al 27 | | |
| Buenas prácticas de almacenamiento | El almacenamiento de productos o insumos es una necesidad para la mayoría de las instituciones se deben proceder de acuerdo a los | Para la medición de la variable, se estudió a 4 dimensiones de BPA: recepción, almacenamiento | Sistema de aseguramiento de calidad | <ul style="list-style-type: none"> Manual de calidad | 1 | KR -20: <ul style="list-style-type: none"> SI (1) NO (0) | |
| | | | Local | <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Señalización Servicios | 2 3 4 | | |
| | | | Instalaciones | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| | principios elementales que están alineados con los objetivos generales de la institución, principalmente con los procesos logísticos. (Flamarique 2019). | y conservación, control de stocks y despacho / expendio. (MINSA 2015). | | <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones • Mobiliario | 5 6 | | No cumple (23 a 31) Parcialmente (32 a 39) Cumple (40 a 46) |
| | | | Personal | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Capacitación • Higiene y seguridad | 7 8 9 | | |
| | | | Almacén | <ul style="list-style-type: none"> • Áreas • Manual de organizaciones • Recepción • Cuarentena • Aprobados • Bajas • Devoluciones • Embalaje • Despacho | 10 11 12 13 14 15 16 17 18 | | |
| | | | Documentación | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos • Control | 19 20 | | |
| | | | Reclamos | <ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa y documenta | 21 | | |
| | | | Retiro de mercado | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos | 22 | | |
| | | | Auto inspecciones | <ul style="list-style-type: none"> • Programa | 23 | | |
| | | | Diseño de investigación | | Población y muestra | | |
| Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético – Deductivo Nivel: Explicativo Diseño: No experimental | | Población: 30 personas Muestra: 30 personas | | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | | Descriptiva: Excel Inferencial: SPSS - 25 | |

Anexo 2

Instrumento de Investigación

V1. Cuestionario de clima organizacional

Finalidad: Tiene como objetivo, determinar la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de las Buenas Practicas de Almacenamiento en almacenes especializados Cusco, 2023. Indicarle que la encuesta es anónima y tiene fines académicos los resultados serán de carácter confidencial, espero su colaboración voluntaria, si está de acuerdo sírvase a contestar las siguientes preguntas.

Instrucción: Se le presenta cinco alternativas de donde deberá elegir y marcar con una cruz una de las cinco respuestas por cada interrogante.

La alternativa de cada pregunta del cuestionario es:

| | | | | |
|-------------|-------------------------|----------------------|---------------------|---------------|
| 1 NUNCA (N) | 2 MUY POCAS VECES (MPV) | 3 ALGUNAS VECES (AV) | 4 CASI SIEMPRE (CS) | 5 SIEMPRE (S) |
|-------------|-------------------------|----------------------|---------------------|---------------|

| | Escala de valores | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|--------|--------|---|
| | N | M P V | A V | C S | S |
| V1. Clima organizacional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Estructura organizacional | | | | | |
| 1. En mi centro de labores los trabajos están bien definidos y organizados. | | | | | |
| 2. En mi centro de labores no siempre está claro quién debe tomar las decisiones. | | | | | |
| 3. En mi centro de labores prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales. | | | | | |
| Dimensión 2: Responsabilidad individual | | | | | |
| 4. En mi centro de labores los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico. | | | | | |
| 5. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes. | | | | | |
| 6. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo. | | | | | |
| Dimensión 3: Recompensas | | | | | |
| 7. En mi centro de labores los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. | | | | | |
| 8. En mi centro de labores mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe. | | | | | |
| 9. En mi centro de labores los errores son sancionados. | | | | | |
| Dimensión 4: Riesgo | | | | | |
| 10. En mi centro de labores se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos. | | | | | |
| 11. En mi centro de labores la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos. | | | | | |
| 12. Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos. | | | | | |
| Dimensión 5: Calidez | | | | | |
| 13. En mi centro de labores existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal. | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 14. Mi centro de labores se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado. | | | | | | |
| 15. En mi centro de labores la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás. | | | | | | |
| Dimensión 6: Normas | | | | | | |
| 16. En mi centro de labores los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error. | | | | | | |
| 17. En mi centro de labores cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros. | | | | | | |
| 18. En mi centro de labores, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo. | | | | | | |
| Dimensión 7: Apoyo | | | | | | |
| 19. En mi centro de labores la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo. | | | | | | |
| 20. Mi centro de labores mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos. | | | | | | |
| 21. En mi centro de labores se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo. | | | | | | |
| Dimensión 8: Conflicto | | | | | | |
| 22. En mi centro de labores, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos. | | | | | | |
| 23. En mi centro de labores se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestro jefes. | | | | | | |
| 24. En mi centro de labores no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo. | | | | | | |
| Dimensión 9: Identidad | | | | | | |
| 25. Las personas están satisfechas de estar en esta institución. | | | | | | |
| 26. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien. | | | | | | |
| 27. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución. | | | | | | |

V2. Cuestionario de Buenas Practicas de Almacenamiento

Finalidad: Tiene como objetivo, determinar la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de las Buenas Practicas de Almacenamiento en almacenes especializados Cusco, 2023. Indicarle que la encuesta es anónima y tiene fines académicos los resultados serán de carácter confidencial, espero su colaboración voluntaria, si está de acuerdo sírvase a contestar las siguientes preguntas.

Instrucción: Se le presenta dos alternativas de donde deberá elegir y marcar con una cruz una de las dos respuestas por cada interrogante.

La alternativa de cada pregunta del cuestionario es:

1: SI 0: NO

| | Escala de valores | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----|
| | SI | NO |
| V2. Buenas Prácticas de Almacenamiento | | |
| Dimensión 1: Sistema de aseguramiento de calidad | | |
| 1. Cuentan con manual de calidad vigente. | | |
| Dimensión 2: Local e instalaciones | | |
| 2. El almacén está ubicado en ambiente independiente. | | |
| 3. El almacén está debidamente identificado. | | |
| 4. Se realiza el mapeo de temperatura y humedad | | |
| 5. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buenas condiciones | | |
| 6. Cuentan con termo hidrómetros calibrados | | |
| Dimensión 3: Personal | | |
| 7. Las funciones y responsabilidades del personal están bien definidas | | |
| 8. El personal se encuentra capacitado. | | |
| 9. El personal nuevo recibe inducción, incluyendo instrucciones de seguridad industrial e higiene. | | |
| Dimensión 4: Almacén | | |
| 10. Las áreas de recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho están separadas, delimitadas, identificadas y equipadas. | | |
| 11. Cuentan con procedimientos operativos, escritos para la recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho. | | |
| 12. En el área de recepción elaboran un documento considerando la información: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, cantidad y condiciones de almacenamiento y transporte. | | |
| 13. Se realiza la evaluación organoléptica de los productos que ingresan. | | |
| 14. La temperatura es controlada entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C. | | |
| 15. Realiza la destrucción de productos contaminados, expirados, adulterados, entre otros. | | |
| 16. Se documentan y evalúan las devoluciones. | | |
| 17. El embalaje cuenta con rótulo indicando el manejo e identificación para el transporte y distribución. | | |
| 18. Se despachan los productos de acuerdo al sistema FIFO y/o FEFO. | | |
| Dimensión 5: Documentación | | |
| 19. Se archivan los documentos de compras, CENARES y MINSA para asegurar la trazabilidad de todos los lotes. | | |
| 20. Se cuentan con procedimientos de cómo proceder ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de la documentación vigente. | | |
| Dimensión 6: Reclamos | | |
| 21. Se registran y evalúan los documento de reclamos. | | |
| Dimensión 7: Retiro de mercado | | |
| 22. Cuenta con procedimientos operativos escritos para el retiro de productos del mercado. | | |
| Dimensión 8: Autoinspecciones | | |
| 23. Se realiza las autoinspecciones de acuerdo al programa. | | |

Anexo 3

1er Juez: validación de expertos

V1. Clima organizacional

1. Datos generales del Juez

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del juez: | Joel Alvarez Ochoa |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | 22 años |
| Institución donde labora: | REGIONAL REGIONAL DE SALUD CUSCO |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |
| DNI: | 23979900 |
| Firma del experto: |  |

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|----------------------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Encuesta |
| Autor (a): | Harold James Cuori Quispe |
| Objetivo: | Medir el nivel de clima organizacional |
| Administración: | Tesista |
| Año: | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Región Cusco |
| Dimensiones: | 08 |
| Confiabilidad: | No aplica |
| Escala: | Ordinal |
| Niveles o rango: | 5 |
| Cantidad de ítems: | 27 |
| Tiempo de aplicación: | Una semanas semana |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumplimiento de reglas | 1. En mi centro de labores los trabajos están bien definidos y organizados. | 4 | 4 | 4 | - |
| Obligaciones | 3. En mi centro de labores no siempre está claro quién debe tomar las decisiones. | 4 | 4 | 4 | - |
| Nivel de toma de decisiones | 2. En mi centro de labores prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlos de sus puestos habituales. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Compromiso de los trabajadores | 4. En mi centro de labores los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 5. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 6. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reconocimiento | 7. En mi centro de labores los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 8. En mi centro de labores mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 9. En mi centro de labores los errores son sancionados. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cálculo de toma de decisiones | 10. En mi centro de labores se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos. | 4 | 4 | 4 | - |
| Ritmo | 11. En mi centro de labores la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 12. Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Buena relación laboral | 13. En mi centro de labores existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 14. Mi centro de labores se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 15. En mi centro de labores la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 16. En mi centro de labores los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 17. En mi centro de labores cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 18. En mi centro de labores, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Colaboración | 19. En mi centro de labores la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 20. Mi centro de labores mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 21. En mi centro de labores se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Tolerancia | 22. En mi centro de labores, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 23. En mi centro de labores se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 24. En mi centro de labores no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Identidad | 25. Las personas están satisfechas de estar en esta institución. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 26. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 27. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución. | 4 | 4 | 4 | - |

V2. Buenas Practicas de Almacenamiento

| | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Nombre de la Prueba: | Encuesta |
| Autor (a): | Harold James Cuori Quispe |
| Objetivo: | Medir el cumplimiento de la Buenas Practicas de Almacenamiento |
| Administración: | Tesista |
| Año: | 2023 |
| Ámbito de aplicación: | Región Cusco |
| Dimensiones: | 08 |
| Confiability: | No aplica |
| Escala: | Ordinal |
| Niveles o rango: | 2 |
| Cantidad de ítems: | 23 |
| Tiempo de aplicación: | Dos semanas semana |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Manual de calidad | 1. Cuentan con manual de calidad vigente | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | 2. El almacén está ubicado en ambiente independiente | 4 | 4 | 4 | |
| Señalización | 3. El almacén está debidamente identificado | 4 | 4 | 4 | |
| Servicios | 4. Se realiza el mapeo de temperatura y humedad | 4 | 4 | 4 | |
| Instalaciones | 5. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buenas condiciones | 4 | 4 | 4 | |
| Mobiliario | 6. Cuentan con termo hidrómetros calibrados | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | 7. Las funciones y responsabilidades del personal están bien definidas | 4 | 4 | 4 | |
| Capacitación | 8. El personal se encuentra capacitado | 4 | 4 | 4 | |
| Higiene y seguridad | 9. El personal nuevo recibe inducción, incluyendo instrucciones de seguridad industrial e higiene. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Áreas | 10. Las áreas de recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho están separadas, delimitadas, identificadas y equipadas. | 4 | 4 | 4 | |
| Manual de organizaciones | 11. Cuentan con procedimientos operativos, escritos para la recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho. | 4 | 4 | 4 | |
| Recepción | 12. En el área de recepción elaboran un documento considerando la información: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, cantidad y condiciones de almacenamiento y transporte. | 4 | 4 | 4 | |
| Cuarentena | 13. Se realiza la evaluación organoléptica de los productos que ingresan. | 4 | 4 | 4 | |
| Aprobados | 14. La temperatura es controlada entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
| Bajas | 15. Realiza la destrucción de productos contaminados, expirados, adulterados, entre otros. | 4 | 4 | 4 | |
| Devoluciones | 16. Se documentan y evalúan las devoluciones. | 4 | 4 | 4 | |
| Embalaje | 17. El embalaje cuenta con rótulo indicando el manejo e identificación para el transporte y distribución. | 4 | 4 | 4 | |
| Despacho | 18. Se despachan los productos de acuerdo al sistema FIFO y/o FEFO. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos | 19. Se archivan los documentos de compras, CENARES y MINSA para asegurar la trazabilidad de todos los lotes. | 4 | 4 | 4 | |
| Control | 20. Se cuentan con procedimientos de cómo proceder ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de la documentación vigente. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 21. Se registran y evalúan los documentos de reclamos. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 22. Cuenta con procedimientos operativos escritos para el retiro de productos del mercado. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Programa | 23. Se realiza las autoinspecciones de acuerdo al programa. | 4 | 4 | 4 | |

2do Juez: validación de expertos

1. Datos generales del Juez

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Nombre del juez: | Andrés Jonet Palomares Pacheco |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Área de Fiscalización, Control y Vigilancia |
| Institución donde labora: | GERESA Cusco |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |
| DNI: | 44118296 |
| Firma del experto: | Andrés Jonet Palomares Pacheco |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento de reglas | 1. En mi centro de labores los trabajos están bien definidos y organizados. | 4 | 4 | 4 | - |
| Obligaciones | 3. En mi centro de labores no siempre está claro quién debe tomar las decisiones. | 4 | 4 | 4 | - |
| Nivel de toma de decisiones | 2. En mi centro de labores prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Compromiso de los trabajadores | 4. En mi centro de labores los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico. | 4 | 4 | 4 | |
| | 5. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por si solos y no recurrir necesariamente a los jefes. | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Reconocimiento | 7. En mi centro de labores los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 8. En mi centro de labores mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 9. En mi centro de labores los errores son sancionados. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calculo de toma de decisiones | 10. En mi centro de labores se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos. | 4 | 4 | 4 | - |
| Retos | 11. En mi centro de labores la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 12. Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Buena relación laboral | 13. En mi centro de labores existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal. | 4 | 4 | 3 | - |
| | 14. Mi centro de labores se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 15. En mi centro de labores la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 16. En mi centro de labores los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 17. En mi centro de labores cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 18. En mi centro de labores, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Colaboración | 19. En mi centro de labores la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 20. Mi centro de labores mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 21. En mi centro de labores se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Tolerancia | 22. En mi centro de labores, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos. | 4 | 4 | 4 | |
| | 23. En mi centro de labores se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes. | 4 | 4 | 4 | |
| | 24. En mi centro de labores no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo. | 4 | 4 | 4 | |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Identidad | 25. Las personas están satisfechas de estar en esta institución. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 26. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 27. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución. | 4 | 4 | 4 | - |

V2. Buenas Practicas de Almacenamiento

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Manual de calidad | 1. Cuentan con manual de calidad vigente | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | 2. El almacén está ubicado en ambiente independiente | 4 | 4 | 4 | - |
| Señalización | 3. El almacén está debidamente identificado | 4 | 4 | 4 | - |
| Servicios | 4. Se realiza el mapeo de temperatura y humedad | 4 | 4 | 4 | - |
| Instalaciones | 5. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buenas condiciones | 4 | 4 | 4 | - |
| Mobiliario | 6. Cuentan con termo hidrómetros calibrados | 4 | 4 | 4 | Termohidrómetros |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | 7. Las funciones y responsabilidades del personal están bien definidas | 4 | 4 | 4 | - |
| Capacitación | 8. El personal se encuentra capacitado | 4 | 4 | 4 | - |
| Higiene y seguridad | 9. El personal nuevo recibe inducción, incluyendo instrucciones de seguridad industrial e higiene. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Áreas | 10. Las áreas de recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho están separadas, delimitadas, identificadas y equipadas. | 4 | 4 | 4 | - |
| Manual de organizaciones | 11. Cuentan con procedimientos operativos, escritos para la recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho. | 4 | 4 | 4 | - |
| Recepción | 12. En el área de recepción elaboran un documento considerando la información: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, cantidad y condiciones de almacenamiento y transporte. | 4 | 4 | 4 | - |
| Cuarentena | 13. Se realiza la evaluación organoléptica de los productos que ingresan. | 4 | 4 | 4 | - |
| Aprobados | 14. La temperatura es controlada entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C. | 4 | 4 | 4 | - |

| | | | | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| Bajas | 15. Realiza la destrucción de productos contaminados, expirados, adulterados, entre otros. | 4 | 4 | 4 | - |
| Devoluciones | 16. Se documentan y evalúan las devoluciones. | 4 | 4 | 4 | - |
| Embalaje | 17. El embalaje cuenta con rótulo indicando el manejo e identificación para el transporte y distribución. | 4 | 4 | 4 | - |
| Despacho | 18. Se despachan los productos de acuerdo al sistema FIFO y/o FEFO. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos | 19. Se archivan los documentos de compras, CENARES y MINSA para asegurar la trazabilidad de todos los lotes. | 4 | 4 | 4 | - |
| Control | 20. Se cuentan con procedimientos de cómo proceder ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de la documentación vigente. | 4 | 4 | 4 | - |

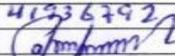
| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 21. Se registran y evalúan los documentos de reclamos. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 22. Cuenta con procedimientos operativos escritos para el retiro de productos del mercado. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Programa | 23. Se realiza las autoinspecciones de acuerdo al programa. | 4 | 4 | 4 | - |

3ro Juez: validación de expertos

1. Datos generales del Juez

| | |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del juez: | JOHN ROSS FUENTES HUAMANI |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica (X) Social (X) Educativa (X) Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | 08 AÑOS |
| Institución donde labora: | MINSA - GERENCIA REGIONAL DE SALUD |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |
| DNI: | 41936792 |
| Firma del experto: |  |

V1. Clima organizacional

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumplimiento de reglas | 1. En mi centro de labores los trabajos están bien definidos y organizados. | 4 | 4 | 4 | - |
| Obligaciones | 3. En mi centro de labores no siempre está claro quién debe tomar las decisiones. | 4 | 4 | 4 | - |
| Nivel de toma de decisiones | 2. En mi centro de labores prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Compromiso de los trabajadores | 4. En mi centro de labores los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 5. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 6. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo. | 3 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Reconocimiento | 7. En mi centro de labores los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos. | 3 | 3 | 3 | - |
| | 8. En mi centro de labores mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 9. En mi centro de labores los errores son sancionados. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Calculo de toma de decisiones | 10. En mi centro de labores se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos. | 3 | 4 | 4 | - |
| Retos | 11. En mi centro de labores la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos. | 3 | 3 | 3 | - |
| | 12. Para que esta institución sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Buena relación laboral | 13. En mi centro de labores existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 14. Mi centro de labores se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 15. En mi centro de labores la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás. | 3 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Normas | 16. En mi centro de labores los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 17. En mi centro de labores cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 18. En mi centro de labores, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Colaboración | 19. En mi centro de labores la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 20. Mi centro de labores mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén contentos. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 21. En mi centro de labores se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Tolerancia | 22. En mi centro de labores, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 23. En mi centro de labores se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes. | 4 | 4 | 4 | - |
| | 24. En mi centro de labores no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|------------------------------------------------------------------|
| Identidad | 25. Las personas están satisfechas de estar en esta institución. | 2 | 3 | 3 | LOS trabajadores están satisfechos de estar en esta institución. |
| | 26. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien. | 3 | 4 | 4 | - |
| | 27. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la institución. | 3 | 4 | 4 | - |

V2. Buenas prácticas de almacenamiento

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Manual de calidad | 1. Cuentan con manual de calidad vigente | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Infraestructura | 2. El almacén está ubicado en ambiente independiente | 4 | 4 | 4 | - |
| Señalización | 3. El almacén está debidamente identificado | 4 | 4 | 4 | - |
| Servicios | 4. Se realiza el mapeo de temperatura y humedad | 4 | 4 | 4 | - |
| Instalaciones | 5. Las instalaciones eléctricas se encuentran en buenas condiciones | 4 | 4 | 3 | - |
| Mobiliario | 6. Cuentan con termo hidrómetros calibrados | 4 | 4 | 3 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Competencias | 7. Las funciones y responsabilidades del personal están bien definidas | 4 | 4 | 4 | - |
| Capacitación | 8. El personal se encuentra capacitado | 4 | 4 | 4 | - |
| Higiene y seguridad | 9. El personal nuevo recibe inducción, incluyendo instrucciones de seguridad industrial e higiene. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Áreas | 10. Las áreas de recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho están separadas, delimitadas, identificadas y equipadas. | 4 | 4 | 3 | - |
| Manual de organizaciones | 11. Cuentan con procedimientos operativos, escritos para la recepción, cuarentena, aprobados, de bajas, devoluciones, embalaje y despacho. | 4 | 4 | 3 | - |
| Recepción | 12. En el área de recepción elaboran un documento considerando la información: nombre, lote, concentración, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento, cantidad y condiciones de almacenamiento y transporte. | 4 | 4 | 3 | - |
| Cuarentena | 13. Se realiza la evaluación organoléptica de los productos que ingresan. | 4 | 4 | 3 | - |
| Aprobados | 14. La temperatura es controlada entre 15° - 25°C y nunca más de 30°C. | 4 | 4 | 3 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Documentos | 19. Se archivan los documentos de compras, CENARES y MINSA para asegurar la trazabilidad de todos los lotes. | 4 | 4 | 4 | - |
| Control | 20. Se cuentan con procedimientos de cómo proceder ante la pérdida y/o daño total y/o parcial de la documentación vigente. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 21. Se registran y evalúan los documentos de reclamos. | 4 | 4 | 4 | - |

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procedimientos | 22. Cuenta con procedimientos operativos escritos para el retiro de productos del mercado. | 4/ | 4/ | 4/ | - |
| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
| Programa | 23. Se realiza las autoinspecciones de acuerdo al programa. | 4/ | 4/ | 4/ | - |

Anexo N° 4 Prueba de confiabilidad

Clima Organizacional

| | EORG | RIND | RECO | RIES | CAL | NORM | APOY | CONF | IDEN | VCLOR | VABPA | CATCLOR | CATEORG | CATRIND | CATR |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|---------|---------|---------|------|
| 1 | 8,00 | 12,00 | 5,00 | 5,00 | 8,00 | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 7,00 | 35,00 | 23,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | |
| 2 | 9,00 | 9,00 | 6,00 | 6,00 | 8,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 8,00 | 42,00 | 25,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 3 | 5,00 | 8,00 | 7,00 | 5,00 | 9,00 | 5,00 | 9,00 | 6,00 | 6,00 | 32,00 | 23,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | |
| 4 | 12,00 | 10,00 | 3,00 | 7,00 | 9,00 | 8,00 | 7,00 | 10,00 | 10,00 | 52,00 | 25,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 5 | 10,00 | 8,00 | 10,00 | 11,00 | 7,00 | 12,00 | 10,00 | 11,00 | 11,00 | 79,00 | 36,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 6 | 10,00 | 9,00 | 5,00 | 6,00 | 11,00 | 8,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 43,00 | 24,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 7 | 9,00 | 11,00 | 6,00 | 6,00 | 9,00 | 9,00 | 6,00 | 7,00 | 10,00 | 38,00 | 24,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 8 | 9,00 | 7,00 | 5,00 | 4,00 | 9,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 9,00 | 58,00 | 25,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | |
| 9 | 7,00 | 7,00 | 9,00 | 7,00 | 11,00 | 9,00 | 7,00 | 8,00 | 11,00 | 55,00 | 25,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 10 | 11,00 | 10,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 13,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 95,00 | 39,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 11 | 9,00 | 10,00 | 8,00 | 8,00 | 9,00 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 11,00 | 85,00 | 32,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 12 | 7,00 | 7,00 | 5,00 | 8,00 | 4,00 | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 9,00 | 66,00 | 24,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 13 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 10,00 | 12,00 | 10,00 | 11,00 | 11,00 | 10,00 | 120,00 | 38,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 14 | 13,00 | 10,00 | 12,00 | 13,00 | 12,00 | 13,00 | 10,00 | 8,00 | 11,00 | 85,00 | 42,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 15 | 13,00 | 11,00 | 11,00 | 10,00 | 11,00 | 15,00 | 13,00 | 14,00 | 11,00 | 86,00 | 45,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 16 | 15,00 | 12,00 | 14,00 | 12,00 | 13,00 | 10,00 | 11,00 | 12,00 | 11,00 | 90,00 | 43,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 17 | 15,00 | 14,00 | 13,00 | 15,00 | 14,00 | 12,00 | 14,00 | 13,00 | 11,00 | 99,00 | 46,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 18 | 13,00 | 10,00 | 13,00 | 12,00 | 13,00 | 9,00 | 14,00 | 10,00 | 10,00 | 110,00 | 24,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 19 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 12,00 | 5,00 | 8,00 | 8,00 | 7,00 | 10,00 | 73,00 | 23,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 20 | 11,00 | 9,00 | 6,00 | 11,00 | 9,00 | 13,00 | 11,00 | 9,00 | 11,00 | 89,00 | 35,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 21 | 8,00 | 10,00 | 8,00 | 13,00 | 13,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 7,00 | 95,00 | 31,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 22 | 12,00 | 11,00 | 13,00 | 12,00 | 15,00 | 15,00 | 7,00 | 13,00 | 11,00 | 112,00 | 26,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 23 | 11,00 | 10,00 | 10,00 | 7,00 | 13,00 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 90,00 | 25,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |

| Estadística de fiabilidad | |
|---------------------------|--------------|
| Alfa de Cronbach | N° Elementos |
| ,798 | 27 |

Buenas Prácticas de Almacenamiento

| Nro | bps1 | bps2 | bps3 | bps4 | bps5 | bps6 | bps7 | bps8 | bps9 | bps10 | bps11 | bps12 | bps13 | bps14 | bps15 | bps16 | bps17 | bps18 | bps19 | bps20 | bps21 | bps22 | bps23 | Total |
|-----------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 16 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 21 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 19 |
| 6 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 7 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 8 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 21 |
| 11 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 14 |
| 12 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 |
| 13 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 15 |
| 14 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 |
| 15 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 17 |
| 16 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 19 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 21 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| 21 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 15 |
| 22 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 20 |
| 23 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 24 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| 26 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 20 |
| 27 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| 28 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 18 |
| 29 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 14 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 13 |
| SUMA | 12 | 27 | 28 | 19 | 25 | 20 | 25 | 26 | 21 | 25 | 25 | 28 | 25 | 24 | 18 | 28 | 22 | 29 | 29 | 18 | 22 | 23 | 19 | |
| p | 0.4 | 0.9 | 0.93 | 0.63 | 0.83 | 0.67 | 0.83 | 0.87 | 0.7 | 0.83 | 0.83 | 0.93 | 0.83 | 0.8 | 0.6 | 0.93 | 0.73 | 0.97 | 0.97 | 0.6 | 0.73 | 0.77 | 0.63 | |
| q = (1-p) | 0.6 | 0.1 | 0.07 | 0.37 | 0.17 | 0.33 | 0.17 | 0.13 | 0.3 | 0.17 | 0.17 | 0.07 | 0.17 | 0.2 | 0.4 | 0.07 | 0.27 | 0.03 | 0.03 | 0.4 | 0.27 | 0.23 | 0.37 | |
| pq | 0.24 | 0.09 | 0.06 | 0.23 | 0.14 | 0.22 | 0.14 | 0.12 | 0.21 | 0.14 | 0.14 | 0.06 | 0.14 | 0.16 | 0.24 | 0.06 | 0.2 | 0.03 | 0.03 | 0.24 | 0.2 | 0.18 | 0.23 | |
| SUMA PQ | 3.49778 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| var | 14.823 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kr-20 | 0.799 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Estadística de fiabilidad | |
|---------------------------|--------------|
| Kr-20 | N° Elementos |
| ,799 | 23 |

Anexo N° 5 Base de datos SPSS - 25

| | EORG | RIND | RECO | RIES | CAL | NORM | APOY | CONF | IDEN | VCLOR | VABPA | CATCLOR | CATEORG | CATRIND | CATR |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|---------|---------|---------|------|
| 1 | 8,00 | 12,00 | 5,00 | 5,00 | 8,00 | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 7,00 | 35,00 | 23,00 | 1,00 | 2,00 | 3,00 | |
| 2 | 9,00 | 9,00 | 6,00 | 6,00 | 8,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 8,00 | 42,00 | 25,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 3 | 5,00 | 8,00 | 7,00 | 5,00 | 9,00 | 5,00 | 9,00 | 6,00 | 6,00 | 32,00 | 23,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | |
| 4 | 12,00 | 10,00 | 3,00 | 7,00 | 9,00 | 8,00 | 7,00 | 10,00 | 10,00 | 52,00 | 25,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 5 | 10,00 | 8,00 | 10,00 | 11,00 | 7,00 | 12,00 | 10,00 | 11,00 | 11,00 | 79,00 | 36,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 6 | 10,00 | 9,00 | 5,00 | 6,00 | 11,00 | 8,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 43,00 | 24,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 7 | 9,00 | 11,00 | 6,00 | 6,00 | 9,00 | 9,00 | 6,00 | 7,00 | 10,00 | 38,00 | 24,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 8 | 9,00 | 7,00 | 5,00 | 4,00 | 9,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | 9,00 | 58,00 | 25,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | |
| 9 | 7,00 | 7,00 | 9,00 | 7,00 | 11,00 | 9,00 | 7,00 | 8,00 | 11,00 | 55,00 | 25,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 10 | 11,00 | 10,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 13,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 95,00 | 39,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 11 | 9,00 | 10,00 | 8,00 | 8,00 | 9,00 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 11,00 | 85,00 | 32,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 12 | 7,00 | 7,00 | 5,00 | 8,00 | 4,00 | 8,00 | 9,00 | 7,00 | 9,00 | 66,00 | 24,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 13 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 10,00 | 12,00 | 10,00 | 11,00 | 11,00 | 10,00 | 120,00 | 38,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 14 | 13,00 | 10,00 | 12,00 | 13,00 | 12,00 | 13,00 | 10,00 | 8,00 | 11,00 | 85,00 | 42,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 15 | 13,00 | 11,00 | 11,00 | 10,00 | 11,00 | 15,00 | 13,00 | 14,00 | 11,00 | 86,00 | 45,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 16 | 15,00 | 12,00 | 14,00 | 12,00 | 13,00 | 10,00 | 11,00 | 12,00 | 11,00 | 90,00 | 43,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 17 | 15,00 | 14,00 | 13,00 | 15,00 | 14,00 | 12,00 | 14,00 | 13,00 | 11,00 | 99,00 | 46,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 18 | 13,00 | 10,00 | 13,00 | 12,00 | 13,00 | 9,00 | 14,00 | 10,00 | 10,00 | 110,00 | 24,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 19 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 12,00 | 5,00 | 8,00 | 8,00 | 7,00 | 10,00 | 73,00 | 23,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | |
| 20 | 11,00 | 9,00 | 6,00 | 11,00 | 9,00 | 13,00 | 11,00 | 9,00 | 11,00 | 89,00 | 35,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 21 | 8,00 | 10,00 | 8,00 | 13,00 | 13,00 | 12,00 | 12,00 | 12,00 | 7,00 | 95,00 | 31,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |
| 22 | 12,00 | 11,00 | 13,00 | 12,00 | 15,00 | 15,00 | 7,00 | 13,00 | 11,00 | 112,00 | 26,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 23 | 11,00 | 10,00 | 10,00 | 7,00 | 13,00 | 11,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 90,00 | 25,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | |

Anexo N° 6 Carta de aceptación



Lima, 09 de junio de 2023

Carta P. 0480-2023-UCV-EPG-SP

Dr.
ABEL PAUCARMAYTA TACURI
GERENTE REGIONAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CUORI QUISPE HAROLD JAMES**, identificado(a) con DNI/CE N° 45430567 y código de matrícula N° 7002676108; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, CUSCO – 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo N° 7

REGISTRO NACIONAL DEGRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <p>ALVAREZ OCHOA, JOEL DNI 23979900</p> | <p>MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 21/07/2014 Fecha egreso: 31/12/2014</p> | <p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p> |
| <p>FUENTES HUAMANI, JOHN ROSS DNI 41936792</p> | <p>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 04/08/2018</p> | <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p> |
| <p>PALOMARES PACHECO, ARIAN JARET DNI 44118296</p> | <p>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 05/08/2018</p> | <p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p> |



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, 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: "Clima organizacional y su influencia en el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en almacenes especializados, Cusco - 2023", cuyo autor es CUORI QUISPE HAROLD JAMES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 23 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541 | Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 08-08-2023 08:43:36 |

Código documento Trilce: TRI - 0612776