



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

María Soledad Arizabal Choquehualpa (ORCID: 0000-0003-2170-7657)

ASESOR:

Mg. Luis Enrique Dios Zárate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicado a Dios Padre, por darme la fortaleza para avanzar Profesionalmente, a mis hijas amadas, a mí adorado esposo, madre quienes estuvieron siempre apoyarme en todos los momentos. Y agradeciendo infinitamente, por toda la paciencia que han tenido Conmigo; a mis padres, que nunca dejaron de creer en mí y por enseñarme de manera vivencial que siempre hay una luz al fondo del camino.

AGRADECIMIENTO

A la Dirección Regional de Salud del Callao, por otorgarme las facilidades con los horarios en todo el tiempo de mi carrera. A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por las orientaciones recibidas y un agradecimiento a mi asesor en la presente tesis, Mg. Dios Zarate Luis Enrique y al Profesor Mg. Hans Mejía Guerrero por la amplia orientación que me brindó en la tesis.

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 101-2019-UCV/DA-EP.ADM-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 901-2019-UCV/DA-EP. ADM-FL-C, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar por unanimidad (X)

Aprobar por mayoría ()

Desaprobar ()

El DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN presentado por la estudiante ARIZABAL CHOQUEHUALPA MARIA SOLEDAD, denominado: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CALLAO 2019".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, la estudiante ARIZABAL CHOQUEHUALPA MARIA SOLEDAD, obtuvieron el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO

Presidente: Mg. BRAULIO CASTILLO CANALES

Secretario: Mg. HANS MEJIA GUERRERO

Vocal: Mg. DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE

Callao, viernes, 20 de diciembre del 2019.

CC: Archivo

Escuela Académico Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



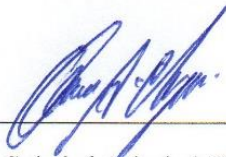
ucv.edu.pe

DECLARATORIA DE AUTENTECIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Soledad Arizabal Choquehualpa con DNI N° 25733240, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. 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 de la Universidad César Vallejo.

Callao, 11 de diciembre del 2019



María Soledad Arizabal Choquehualpa

DNI N° 25733240

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTECIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	xii
II. MÉTODO.....	26
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	27
2.2 Operacionalización de variables	28
2.3 Población, muestra y muestreo	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Procedimiento.....	31
2.6 Métodos de análisis de datos	32
2.7 Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33
V CONCLUSIONES.....	46
VI RECOMENDACIONES	48
VII REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55
Anexo 1. Instrumentos.....	55
Anexo 2: Consentimiento por la Institución.....	58
Anexo 3: Validación de los instrumentos	59
Anexo 4. Matriz de consistencia.....	62
Anexo 5: Base de datos	65
Anexo 6 :ImpPt de Resultados.....	85
Anexo 7: Análisis Inferencial	93
Anexo 8: Resultado de Turnitin.....	130
Anexo 9: Operacionalización de variables.....	131
Anexo 10: Fichas Técnicas	133

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1- <i>Distribución de la población.</i>	29
Tabla 2 - <i>Distribución de la muestra</i>	30
Tabla 3 - <i>Validación de contenido por juicio de expertos</i>	31
Tabla 4 - <i>Confiabilidad</i>	31
Tabla 5 - <i>Niveles de percepción de la variable independiente</i>	33
Tabla 6 - <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente</i>	33
Tabla 7 - <i>Niveles de percepción de la variable dependiente</i>	35
Tabla 8 - <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente</i>	36
Tabla 9 - <i>Resumen del modelo</i>	38
Tabla 10 - <i>Resumen del modelo</i>	38
Tabla 11 - <i>Resumen del modelo</i>	39
Tabla 12 - <i>Resumen del modelo</i>	41
Tabla 13 - <i>Resumen del modelo</i>	42
Tabla 14 - <i>Resumen del modelo</i>	43
Tabla 15 - <i>Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo</i>	93
Tabla 16 - <i>Resumen del modelo</i>	95
Tabla 17- <i>ANOVA</i>	96
Tabla 18- <i>Coefficientes</i>	98
Tabla 19 - <i>Relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad</i>	100
Tabla 20- <i>Resumen del modelo</i>	102
Tabla 21- <i>ANOVA</i>	102
Tabla 22- <i>Formulación de la ecuación lineal de regresión simple</i>	104
Tabla 23 - <i>Relación entre la gestión administrativa y la responsabilidad</i>	106
Tabla 24 - <i>Resumen del modelo</i>	107
Tabla 25 - <i>ANOVA</i>	108
Tabla 26 - <i>Coefficientes</i>	109
Tabla 27 - <i>Relación entre la gestión administrativa y la seguridad</i>	112
Tabla 28 - <i>Resumen del modelo</i>	113
Tabla 29 - <i>ANOVA</i>	114

Tabla 30 - <i>Relación entre la gestión administrativa y la empatía</i>	118
Tabla 31 - <i>Resumen del modelo</i>	119
Tabla 32 - ANOVA	120
Tabla 33 - <i>Coefficientes</i>	121
Tabla 34 - <i>Relación entre la gestión administrativa y los aspectos tangibles</i>	124
Tabla 35 - <i>Resumen del modelo</i>	125
Tabla 36 - ANOVA	126
Tabla 37 - <i>Coefficientes</i>	127
Tabla 38 - <i>Operacionalización de la variable gestión administrativa</i>	131
Tabla 39 <i>Operacionalización de la satisfacción del usuario externo</i>	131

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1 Niveles de apreciación de variable independiente</i>	33
<i>Figura 2- Niveles de percepción; Dimensiones de la variable independiente</i>	34
Figura 3 - Niveles de apreciación de la variable dependiente	35
Figura 4- <i>Niveles de percepción de las dimensiones de variable dependiente</i>	37
<i>Figura 5. Escala de correlaciones</i>	94
<i>Figura 6 - Distribución de F de Fisher</i>	97
<i>Figura 7- Recta de regresión lineal.</i>	99
<i>Figura 8 - Distribución de F de Fisher</i>	103
<i>Figura 9 - Recta de regresión lineal.</i>	105
<i>Figura 10 - Distribución de F de Fisher</i>	109
<i>Figura 11 - Recta de regresión lineal.</i>	111
<i>Figura 12 - Distribución de F de Fisher</i>	114
<i>Figura 13 - Recta de regresión lineal.</i>	117
<i>Figura 14 - Distribución de F de Fisher</i>	120
<i>Figura 15 - Recta de regresión lineal.</i>	123
Figura 16 -Distribución de F de Fisher	126
Figura 17-Recta de regresión lineal.	129

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud del Callao, teniendo como objetivo general determinar como la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Esta investigación corresponde al tipo aplicado, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 341 usuarios externos, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación Pearson y el modelo de regresión lineal.

Los resultados arrojan que el 23.5 % de los usuarios externos de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública perciben que la gestión administrativa es deficiente, el 68.6 % buena y el 7.9 % excelente. Mientras que, en relación con la satisfacción de los usuarios externos, el 22.9 % se percibe muy insatisfecho, el 0.3% insatisfecho, el 67% satisfecho y el 9.4 % muy satisfecho. Igualmente, se demostró que la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción de los usuarios externos de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019, evidenciado a través de su R Cuadrado (0, 613) y su p-valor (0.000), que al ser menor que el nivel de significación α prefijado en 0.05.

Palabras clave: gestión, administrativa, satisfacción, usuario, externo

ABSTRACT

This research was conducted in the Public Health Laboratory Directorate of the Regional Health Directorate of Callao, with the general objective of determining how administrative management influences the satisfaction of the external user in the Public Health Laboratory Directorate of the Regional Directorate of Health, Callao 2019.

This research corresponds to the type applied, with a non-experimental design, of a correlational level and of cross-section. The sample consisted of 341 external users of the Directorate of Public Health Laboratory of the Regional Health Directorate of Callao, to which two Likert scale questionnaires were applied. Descriptive statistics were used and for the hypothesis test the Pearson correlation coefficient and the linear regression model were used.

The results show that 23.5% of external users of the Public Health Laboratory Directorate perceive that administrative management is poor, 68.6% good and 7.9% excellent. While, in relation to the satisfaction of external users, 22.9% feel very dissatisfied, 0.3% dissatisfied, 67% satisfied and 9.4% very satisfied. Likewise, it was shown that administrative management significantly influences the satisfaction of external users of the Public Health Laboratory Directorate of the Regional Health Directorate, Callao 2019, evidenced through its R Square (0, 613) and its p -value (0.000), which being lower than the level of significance α set at 0.05.

Keywords: management, administrative, satisfaction, user, external

I. INTRODUCCIÓN

El problema planteado se ubica en la Dirección de Laboratorio de salud pública. Según los instrumentos de gestión, esta dirección depende de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional del Callao. Asimismo, tiene como función básica planificar, ordenar, dirigir, inspeccionar y evaluar el desempeño de los médicos patólogos clínicos, biólogos, tecnólogos médicos, técnicos de laboratorio, y personal administrativo de laboratorio. Además, para la ejecución de sus funciones coordina con las Direcciones de Redes y Microrredes de Salud, Establecimiento y Servicio de Salud, así como los Programas de salud.

El servicio del laboratorio clínico en la DIRESA Callao, fundamenta sus actividades en las normas de los establecimientos públicos del Estado peruano, y no está sujeto a la competencia internacional ni a los efectos de la globalización como lo están los laboratorios clínicos privados. No obstante, está fuertemente sometida a los costos elevados en insumos, de los altos costos económico, la enorme burocracia laboratorial resultado de los pedidos de la salud pública y de las obras sociales, los problemas de pagos de los mismos y necesidades de prestar cada día un mayor y mejor servicio de laboratorio clínico.

Considerando que en el siglo XXI el laboratorio Clínico no escapa a los constantes cambios en la tecnología aplicada, la cual acarrea un conjunto de problemas como la descenso en el uso de los equipos de laboratorio asociado a los servicios de mantenimiento anticipado y correctivo de los mismos, así como de exigencias relacionados a la comprensión de los hábitos de los dos importantes usuarios externos del Laboratorio Clínico: el usuario interno que es el médico tratante que exige alta calidad y oportunidad, y el usuarios externo que son los pacientes que exigen además calidez en la atención y son quienes prefieren que un solo laboratorio les brinde todo el servicio solicitado mediante el petitorio de análisis clínicos para no ser “hincados” varias veces por acudir a varios laboratorios a la vez. Ambos usuarios poseen cada día más información por diferentes fuentes de publicación científica y no científica, por

Internet y otras vías de información, por lo que los usuarios son cada vez son incisivos, agregados a las exigencias de los Laboratorios en diferentes aspectos.

En la actualidad, el Laboratorio Clínico público debe enfrentar nuevas demandas como el impresionante avance en las nuevas tecnologías, en los diferentes medios de difusión de información, referidos al transporte en diferentes plataformas de comunicación a las gigantes empresas de laboratorio transnacionales de capital extranjero bajo diferentes modalidades actualmente formales como tercerización y APP (asociación público privadas) que en el tema de Laboratorio Clínico brindan resultados de manera rápida, oportuna y precisa, ante el avance de competidores en el sector privado. En ese sentido, la gestión administrativa del Laboratorio presenta desafíos relacionados al conocimiento y ejecución de nuevos sistemas que en forma total aprueben hacer frente a todas estas nuevas demandas como: mejorar los niveles de calidad de análisis clínicos, tanto en costos, tiempos y entrega de resultados.

En esa lógica, el Estado viene implementado estrategias de Innovación que pretende que las gestiones gubernamentales (local, regional, nacionales) asuman un nuevo enfoque de gestión pública, que recoge lo más avanzado de técnicas empresarial como la gestión por procesos y para resultados, en la búsqueda de promover: a) la simplificación administrativa como mecanismo que permita mejorar las formas y atención dirigidos a todos; así como b) la provisión de bienes y servicios públicos que generen resultados e impactos positivos para la ciudadanía.

El presente análisis se desarrolló en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud – Callao. En dicha organización se han publicado un conjunto de estudios y orientaciones para el avance de la gestión administrativa y la entrega de bienes y servicios de calidad, centrado en los ciudadanos, entre las principales. Entre los principales estudios se identifica a la “La mejora continua aplicada a la Calidad, Productividad y Reducción de Costos en los Laboratorios Clínicos

Referenciales, Locales y UTMs de la DLSP de la DIRESA Callao”, publicado en diciembre 2018, donde se identificó que esta dirección presenta problemas para brindar servicios de calidad como: la existencia de equipos se encuentra fuera de servicio y obsoletos; la falta de implementación de nuevos equipos como estufas, esterilizadores, centrifugas de tubos, equipos de cadena de frio; el inadecuado mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos; el desabastecimiento e interrupción de materiales, insumos y reactivos de laboratorio, los cuales no son sostenidos ni adecuados; una implementación incompleta de un sistema de gestión de calidad; el ineficiente sistema de transporte de material biológico; una infraestructura deficiente; así como de las limitaciones en hardware y software de los laboratorios.

No obstante, a pesar de haber identificado las oportunidades de mejora estos problemas no fueron resueltos, razón por la cual los pacientes observan que el servicio de laboratorios no brinda un servicio de calidad en la medida que existe: un incremento de reclamos y quejas por; un trámite engorroso y burocráticos; pérdida de tiempo por conseguir una cita; aumento de colas para realizar los pagos por servicios; ineficiencia de los trabajadores administrativos para solucionar las dudas y problemas.

En ese sentido, lo investigado intenta fijar en qué medida la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Estudios realizados con anterioridad por otros estudiosos concernientes con el malestar y sus objetivos de la presente proyección.

A nivel internacional, Tórrez (2015) realizó un estudio titulado “La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa,

2013-2014” (Nicaragua). Este estudio presenta un diseño correlacional causal. Dicho autor demostró que el éxito de una gestión administrativa está en la existencia de una fuerte cultura de planeación en todos sus niveles, así como en la determinación y control de los indicadores.

Villota (2015) realizó un estudio titulado “Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publio Escobar” (Ecuador). Esta monografía muestra un diseño de análisis documental y campo, para lo cual la encuesta y la observación directa para el recojo de información. Dicha autora indicó que el diseño enfocadas en la gestión del talento humano, é impulso de la calidad y la perspectiva del usuario incrementa la satisfacción de los usuarios. No obstante, dichas estrategias para ser efectivas deben ser probables y acordes a la situación del nosocomio.

Mazón (2014) realizó un estudio titulado “*La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*”, presentada para obtener el grado de magister en gestión de empresas agrícolas y manejo de postcosecha en la Universidad Técnica de Ambato (Ambato). Este estudio presenta un diseño probado de campo, con enfoque compuesto. Dicho autor demostró que para que una gestión administrativa incremente la satisfacción del paciente debe considerar factores de atención, expectativas de los clientes, promoción y ventas, así como de atención.

Zambrano y Vera (2016), desarrolló un trabajo titulado “*Gestión administrativa del distrito de educación 12d01 y su efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios del cantón Babahoyo año 2015*” (Quevedo, Ecuador). Este trabajo muestra un diseño correlacional causal. Dichos autores concluyeron que toda gestión administrativa que busca incrementar la satisfacción los usuarios deben conocer e informar sobre sistemas en administración que los usuarios necesiten realizar, Además, de evaluar el desempeño de los colaboradores para comparar las brechas de la atención a los usuarios.

A nivel Nacional, Ortiz (2017) realizó un estudio titulado “*Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*” (Lima, Perú). Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo – correlacional. Dicho autor concluyó que a buena gestión administrativa mejor será la satisfacción de los usuarios externos.

Domínguez (2017) realizó un estudio titulado “*Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016*”, (Lima, Perú). Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo – correlacional. Dicho autor concluyó que una gestión administrativa de calidad contribuye a incrementar la satisfacción de los Usuarios.

Gil (2016) efectuó una tesis reconocida “*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*”, (Lima, Perú). Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo – correlacional. Dicho autor concluyó que la eficiencia y eficacia de una gestión administrativa tiende a progresar en la satisfacción de los usuarios externos.

Sobre los conceptos de gestión administrativa se evidencian que estas son polisémicas y responden a los enfoques de las ciencias administrativas. A continuación, se describen los siguientes. El enfoque centrado en las actividades, considera que los gerentes deben desarrollar un conjunto de actividades (planeación, organización, dirección y control) para conseguir los objetivos mediante la gestión del trabajo colaborativo (Anzola, 2002). El enfoque centrado en los resultados considera que los gerentes deben usar las funciones de planear, organizar, integrar personal, gestionar para evaluar y garantizar que los insumos de la organización se transformen en los resultados previstos (Koontz, et al, 2012). El enfoque centrado en coordinación de recursos considera que los gerentes deben coordinar con los colaboradores para alcanzar la

máxima “productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad de la organización” (Münch, 2010). El enfoque centrado en la coordinación y supervisión de las actividades considera que los gerentes coordinen y supervisen a los colaboradores para que la organización alcance sus objetivos y metas (Robbins Et al. 2014).

La autora de la presente investigación asume la definición de Robbins Et al. (2014) porque considera que la gestión administrativa implica el desarrollo de las funciones administrativas con el objetivo de alcanzar de forma eficiente y eficaz que respondan a una institución. No obstante, los líderes deben tener en cuenta que la marcha de la empresa debe considerar que su actividad interna articulada con el micro y macro entono

En ese sentido, Tejada (2014, pp.76-77) y Campos et al (2011, pp.18-19) coinciden que la gestión administrativa es importante porque permite: a) a la administración pública, lograr que las gestiones gubernamentales (gobiernos locales y nacionales) sean eficientes y eficaces, perfeccionen el diseño, implementación y estimación de las estrategias, las cuales tendrían un impacto en adelanto económico y social de un país a través de la entrega de capitales y bienes de calidad. Mientras que, b) sector privado, le permite lograr la competitividad y el crecimiento económico en la medida que este impacto en el desarrollo sostenible del país.

Sobre la gestión administrativa se identificaron cinco modelos teóricos que a continuación se detalla:

El modelo centrado en los **componentes** fue desarrollado por Anzola (2009), Robbins y Coucle (2014) y Münch (2010). Para estos autores proponen que los criterios de análisis de la gestión administrativa son los cargos funcionales de planeación, organización, dirección y control. No obstante, la Dra. Münch precisa que la función de organización los procesos de organización, integración. En relación a los aportes este modelo brinda a los gerentes las principales funciones que debe orientar su actividad profesional, así como

los procesos administrativos que toda organización debe desarrollar para alcanzar sus metas y objetivos.

No obstante, el modelo centrado en las **eficiencias y eficacia** fue desarrollado por Mazón (2014). Esta autora propone tres criterios para analizar la gestión administrativa: procesos administrativos, recursos y propósitos. En ese sentido, para que los gerentes alcancen los resultados de una organización no basta el desarrollo de las funciones administrativas sino también garantizar el acceso de todos aquellos factores que proveen a una organización para realizar su actividad económica y así alcanzar sus metas.

Desde otra perspectiva, el modelo centrado en los indicadores de gestión, formulado por Excelencia empresarial (2012) propone los criterios de análisis de la gestión administrativa deben tomar en cuenta la evaluación de los guías de resultados, proceso, estructura, financiero y liquidez, en la medida que el propósito de toda organización con fines de lucro es la rentabilidad. No obstante, el tipo céntrico en el **rendimiento de la dirección** desarrollado por Thibaut (1994) sugiere que el análisis de la gestión administrativa debe tomar en cuenta dos criterios: el beneficio de la dirección y la adaptación en la misma.

En la búsqueda de diagnosticar la gestión administrativa en la organización de estudio, la presente investigación asume el modelo centrado en los componentes o funciones administrativas desarrollado por Robbins Et al. (2014, pp.9-10) y Münch (2010, p.27) quienes coinciden que las dimensiones a estudiar son las siguientes:

Dimensión de planificación, entendida como los procesos: de delimitación de los escenarios futuros y el rumbo la empresa; determinación de objetivos y estrategias; y la prescripción de actividades para el logro de los propósitos. *Dimensión Organización*, entendida como los procesos: de diseño y la determinación de la configuración organizacional, los procedimientos y funciones y obligaciones de los colaboradores para alcanzar los resultados establecidos. *Dimensión Dirección*, entendida como los procesos:

de monitoreo y seguimiento de todo lo planificado. *Dimensión Control*, entendida como los procesos: de evaluación y supervisión; de comparación de los resultados alcanzados para diseñar estrategias de corrección, prevención y mejora continuamente del desempeño organizacional.

En relación a la teoría que fundamenta el presente estudio, se identificó a las conjeturas y punto de vista conceptuales referente a variable satisfacción del usuario externo. Hernández (2011, p.353) identificó las siguientes definiciones en función a los siguientes enfoques. El *enfoque psicológico*, que considera que la satisfacción es un estado mental estado que percibe el usuario, es decir una respuesta intelectual y emocional del usuario hacia el argumento de investigación de información. En este enfoque se ubican las definiciones de Shi, et al (2004), Vogt (2004). El enfoque volitivo, supone que la satisfacción implica lograr en una miseria o deseo (Idem). En este enfoque se ubican las definiciones de Griffiths, Et al.(2007). El enfoque comparativo, considera que la satisfacción es el resultado de un proceso permanente de comparación que realiza el cliente o usuario entre: i) La experiencia y las expectativas (Vogt, 2004, p.16); ii) las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (Zeithaml, Et al. , 2008, p.41), influenciados por factores como “las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización” (Huisa, 2006, pg.49); iii) la calidad de los servicios prestados y sus expectativas (Thompson y Col, 1995). En este enfoque se ubican las definiciones de Vogt (2004), Huisa (2006), Thompson y Col (1995) asimismo, de Zeithaml, Et al., (2008). Concluye, un usuario estará satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas” (Huisa, 2006, p.51). El enfoque de experimentación, considera que la satisfacción es el estado que nota el cliente luego de haber usado un servicio, cuando este ha cumplido o sobrepasado sus expectativas (Elera, 2010, p.32). En este enfoque se ubican las definiciones de Elera (2010)

Según estas definiciones, la satisfacción es el valor que aprecia el usuario o cliente después de haber consumido un determinado producto o servicio. asimismo, para su estudio la satisfacción presenta dos dimensiones que están relacionadas y son interdependientes: i) la primera, la aplicación de los conocimientos, habilidades y destrezas para resolver las dificultades del paciente y, ii) la segunda, la relación entre el dotador y receptor de prestación.

El constructo satisfacción tuvo su origen, en la década de los 70 del siglo pasado, en la evaluación de colecciones (Hernández, 2011, p.353), la cual fue utilizada para maximizar los conocimientos de una determinada comunidad y para la disminución de las frustraciones del cliente en la satisfacción de sus necesidades vitales. En esta época se resalta el proceso de la evaluación. Sin embargo, los estudios que están relacionados a la satisfacción comenzaron a crecer de manera lenta a partir de la década del 80 y fines del siglo pasado.

En relación a los modelos de satisfacción, Veliz y Villanueva (2013, p.37) afirma que los pilotos de calidad del servicio permiten ser un modelo para evaluar la satisfacción del paciente o considerado como usuario externo. De acuerdo a los principales modelos se encuentran (2013, pp.37- 43):

El *Modelo de Grönroos*, de origen europeo, fue propuesto por Grönroos en el año 1984. Desde este modelo se sostiene que la calidad del servicio es producto de las evaluaciones denominadas calidad de servicio descubierta. En estos aspectos, el cliente hace una comparación entre sus expectativas al lado de la percepción de los servicios recibidos. En ese sentido, el modelo realiza una interacción donde se compara al empleado con el cliente para determinar la calidad funcional, el entorno del servicio y los resultados obtenidos.

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (SERVQUAL). Este modelo de origen norteamericana fue propuesto por los Parasuraman, Et al, en el año 1985, asimismo considera que la calidad del servicio es un juicio integral de un usuario sobre los niveles de excelencia de un determinado servicio a partir de las comparaciones con expectativas de los usuarios. En ese sentido, este modelo realiza sus mediciones en base a variables tales como: Seguridad, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta.

Barómetro sueco del agrado del cliente (SCSB). Este modelo cual originó en 1989 y valora en la coyuntura a más de dos cientos de centros organizacionales del sector empresariales alrededor del mundo. En efecto, mide: las atenciones y el conocimiento del

trabajo. *El modelo ACSI presentado para la satisfacción del cliente, cuyo modelo mide la satisfacción de los usuarios relacionados a diferentes tipos de servicios y productos. En efecto, el modelo mide: satisfacción, perspectivas del desempeño, los reclamos, lealtad y el valor. Modelo del índice europeo de satisfacción al cliente (ECSI).* Apoyado en el modelo ACSI donde se coloca énfasis en que el concepto de satisfacción no guarda relación con las quejas, así como dentro del modelo con las imágenes de la marca de determinado producto. En ese sentido, el modelo ECSI se encarga de medir la diferencia existente entre los productos y servicios con la calidad y la opinión desde el punto de vista subjetivo por parte del paciente. *Ante los Reclamos y Quejas.* Modelo de medición que manifiesta los procesos de retención e investigación que se realizan hacia los reclamos y quejas que son hechos por clientes relacionados en diversos tipos de servicios deficientes por parte de la empresa. En ese sentido, el presente modelo para la medición accede la identificación de las fallas de parte de la organización empresarial. Además, entre las limitaciones que se resaltan a esta sistemática es que no todos los universos de descontentos clientes asisten a este elemento y opinar sus molestias. *El modelo presentado por Mejías y Manrique, ante el modelo de medida de satisfacción compuesto para el asiduo es diseñado por Mejías Et al. (2011) con respecto a la valoración de, que tan satisfecho se encuentra el cliente ante las instituciones del sector bancario basándose a la guía ACSI. En efecto, este modelo mide la eficacia práctica percibida, la disposición mejorada como práctica percibida, el valor percibido, la seguridad y las expectativas.*

El estudio realizado consta del modelo realizado en SERVQUAL que propuso Valerie A. Zeithaml y Et al (2009), en el centro universitario de Bio Bio en Chile. Las dimensiones y variables utilizado en el estudio de la calidad del servicio son: Fiabilidad: Extensión entendida para la habilidad de desarrollo del servicio que se espera al momento de haber sido pactado. Responsabilidad: Dimensión que se entiende como una buena acción del deseo de ayudar al cliente para brindar un servicio rápido. Seguridad: Dimensión que se entiende como parte del conocimiento del trabajador en los trabajos que realiza, así como en la cortesía y en la capacidad para brindar confianza. Empatía: Dimensión que se entiende como capacidad de dar cuidados y atenciones personalizadas a los clientes. Aspectos tangibles: Dimensión que se entiende como

exteriores de las infraestructuras, equipamientos, talento humano y comunicación en las empresas.

Problema general

¿En qué medida la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública?

Problemas específicos

¿En qué medida la gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?

¿En qué medida la gestión administrativa influye en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?

¿En qué medida la gestión administrativa influye en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?

¿En qué medida la gestión administrativa influye en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?

¿En qué medida la gestión administrativa influye en los aspectos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?

La tesis trata de contribuir en la toma de decisiones para mejorar la gestión administrativa e incrementar la satisfacción del usuario externo de la organización en estudio. Asimismo,

busca brindar recomendaciones para resolver los problemas de la ineficiente gestión administrativa y el incremento de la insatisfacción de los usuarios externo de la organización en estudio. Finalmente, se pretende brindar dos cuestionarios para diagnosticar las variables de estudios. Las mismas podrán ser utilizados por los docente y estudiantes de pre grado, investigadores, jefes, gerentes y servidores públicos para el estudio de las variables, el desarrollo de propuesta de mejora continua desde la gestión pública.

Hipótesis General

La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Hipótesis Específicas

La gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

La gestión administrativa influye significativamente en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

La gestión administrativa influye significativamente en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

La gestión administrativa influye significativamente en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

.

La gestión administrativa influye significativamente en los elementos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Objetivo General

Determinar como la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Objetivos específicos

Establecer como la gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Establecer como la gestión administrativa influye en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Establecer como la gestión administrativa influye en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Establecer como la gestión administrativa influye en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Establecer como la gestión administrativa influye en los elementos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

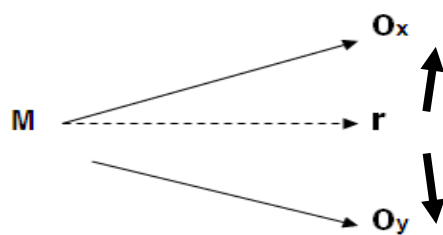
II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El trabajo se desarrolló a base del método cuantitativo porque se recolecto y analizó los datos de los cuestionarios para responder la formulación del problema y el propósito del estudio, asimismo se utilizó el análisis estadístico para contrastar las hipótesis (Valderrama, 2006, p106). Asimismo, aplicó una investigación aplicada porque se utilizó los conocimientos de las ciencias empresariales en los procesos de evaluación y la salida de las dificultades de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en la organización de estudio.

Además, se desarrolló un diseño de investigación no experimental, porque las variables de estudio no tuvieron manipulación, control directo ni influencia sobre ambas variables (Hernández, et al 2014, p.152). Asimismo, el diseño transversal por que utilizaron dos cuestionarios para recoger los datos en la muestra en un momento dado (Hernández, Et al 2014, p. 133). Además, la correlacional causal porque los propósitos del estudio pretendieron determinar la relación y la influencia entre las variables (Hernández, Ed al., 2010, p.155).

Esquema: Diseño correlacional-causal



- M : Muestra de estudio
- OX (V_I) : Gestión Administrativa
- OY (V_D) : Satisfacción del usuario externo
- R : Influencia entre las variables

2.2 Operacionalización de variables **Ver Anexo N° 9 (Tabla 38 y Tabla 39)**

2.2.1. Definición conceptual de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Robbins y Et al. (2014), define que la gestión administrativa es “la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz” (p. 7).

VARIABLE DEPENDIENTE.

Thompson y Col (1995) consideran que la satisfacción del usuario es la percepción de la calidad de los servicios prestados, así como de sus expectativas. (p.51).

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es definida por la suma de personajes en quienes se difundirán los resultados de la investigación y poseen características comunes. Asimismo, Carrasco (2016) precisa que esta “forma parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación” (p. 238).

Para el trimestre (abril – junio de 2019) se registró el ingreso de 1620 pacientes al servicio de laboratorio Clínico de las unidades de diagnóstico y control sanitario correspondientes a las redes maternas infantiles de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud - Callao 2019, lo que hace un promedio de 540 pacientes por mes. La población estará formada por los pacientes de nacionalidad peruana y extranjera (principalmente venezolana) que se atienden de lunes a sábado en el servicio de laboratorio clínico que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Los criterios de inclusión son: personas atendidas en el servicio de laboratorio clínico; paciente madre gestante; paciente que hayan firmado y aprobación. Mientras que, los criterios de exclusión son: paciente no atendido en el servicio de laboratorio clínico; paciente que no aceptó participar del estudio; paciente menor de 18 años; paciente con escasa disponibilidad de tiempo; paciente con limitaciones físicas y/o mentales que no permitan la realización de la encuesta.

TABLA 1- *DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN.*

	Usuarios externos de las redes materno infantil de las Unidades de Diagnóstico y Control Sanitario	Total
Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.	Red BEPECA: Materno Infantil “Bellavista Perú Corea”	160
	Red Bonilla: Materno Infantil “Acapulco”	140
	Red Ventanilla: Materno Infantil “Márquez”	140
	Red Ventanilla: Materno Infantil “Gambeta”.	100
Total		540

En relación a la muestra, ésta se entiende como el subconjunto de la población, que tiene la misma oportunidad de ser elegidos (Hernández, et al 2014, p.177). El tamaño de la muestra presentó los siguientes criterios: a) un 5% error de estimación (e); un nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$)

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio. La misma estuvo conformado por 225 usuarios externos de las redes materno infantil de las Unidades de Diagnóstico y Control Sanitario

TABLA 2 - *DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA*

	Usuarios externos de las redes materno infantil de las Unidades de Diagnóstico y Control Sanitario	Total
Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.	Red BEPECA: Materno Infantil “Bellavista Perú Corea”	95
	Red Bonilla: Materno Infantil “Acapulco”	96
	Red Ventanilla: Materno Infantil “Márquez”	68
	Red Ventanilla: Materno Infantil “Gambeta”.	82
Total		341

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El actual informe utilizó las metodologías de prueba psicométrica porque se buscó recoger la percepción (datos) de las variables de estudiado en la muestra seleccionada. Mientras que, el análisis documental permitió elaborar el marco teórico y metodológico. En ese sentido, se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, para medir ambas variables, y una ficha de resumen.

Tabla 40 y Tabla 41

Fichas Técnicas:

Ver Anexo N° 10

Validación y confiabilidad del instrumento

La validez se entiende como la cualidad de cuestionario para medir aquello que pretende medir (Menéndez, 2002, p.25)

TABLA 3 - *VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS*

Expertos	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Mg. Dios Zárate, Luis Enrique	X		X		X	
Mg. Castillo Canales, Braulio	X		X		X	
Mg. López Landauro, Rafael	X		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Mientras que la confiabilidad se entiende como el grado que tiene un cuestionario que al aplicarse repetidas veces produce un mismo resultado (Hernández, et al, 2014, p. 200). En el presente estudio se realizó una prueba piloto en la cual se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach en la medida que los instrumentos de investigación, son cuestionarios tipo escala de Likert; para analizar el grado de confiabilidad de cada una de ellos.

TABLA 4 - *CONFIABILIDAD*

	Nº de ítems	Alfa de Crombach
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16	0,778
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	21	0,880

Ver anexo N° 7. Análisis Inferencial

Como se aprecia en la tabla 9 ambos cuestionarios presentan una confiabilidad alta en la medida que obtuvieron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,778 (16 ítems) para la variable independiente y 0,880 (21 ítems) para la variable dependiente

2.5 Procedimiento

Para el recojo de datos se diseñó dos instrumentos que fueron validados por juicios de expertos y obtuvieron su confiabilidad mediante una prueba piloto. Igualmente, para el Procesamiento de la información se utilizaron los softwares Excel para estimar y promediar los resultados de las variables y sus dimensiones, asimismo, mediante el SPSS se crearon nuevas variables considerando niveles y rangos. Además, para el análisis de los datos se utilizaron estadísticos para describir y realizar la prueba de hipótesis.

2.6 Métodos de análisis de datos

Luego de procesar los datos recogidos utilizando los softwares Excel y SPSS se desarrolló el análisis estadístico. El análisis descriptivo permitió diagnosticar ambas variables y presentarlos los resultados mediante tablas y figuras, utilizando las categorías de frecuencia y porcentaje. Mientras que, para comprobar las hipótesis se utilizaron los estadísticos de Correlación de Pearson para analizar la correlación entre las variables y el modelo de Regresión Lineal simple y determinar el nivel de influencia de la variable independiente en la dependiente y viceversa, así como el porcentaje de intensidad de cambio.

2.7 Aspectos éticos

En el presente estudio tomó en cuenta la legitimidad de respuestas recogidos por los cuestionarios. Asimismo, se respetó la identidad de las personas considerados como muestra, igualmente los derechos de propiedad intelectual de los autores consultados.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable Independiente

TABLA 5 - NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

		(fi))
Válido	Deficiente	80	23,5
	Bueno	234	68,6
	Excelente	27	7,9
	Total	341	100,0

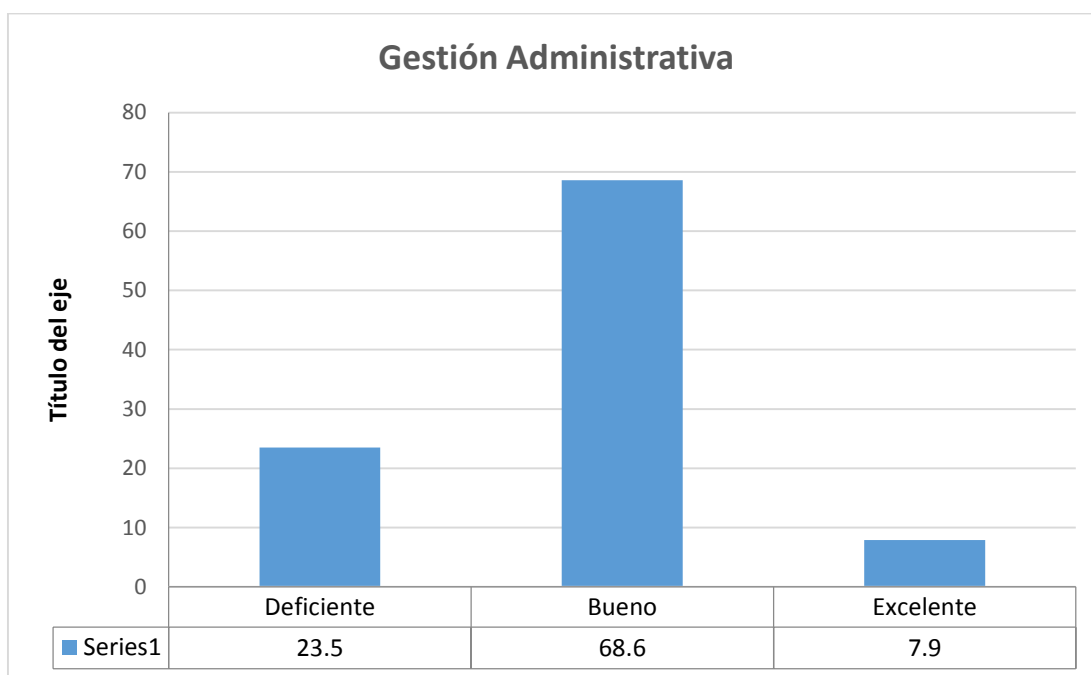


FIGURA 1 NIVELES DE APRECIACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

Los resultados permiten evidenciar que el 23.5% de los datos se ubican en el nivel deficiente, en lo que respecta a la apreciación sobre la Gestión Administrativa, seguido por el 68.6 % que se ubica en el nivel bajo y el 7.9 % en el nivel excelente.

TABLA 6 - NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Planificación	4	1,2	0	0	322	94,4	15	4,4
Organización	0	0	5	1,5	313	91,8	23	6,7
Dirección	58	17	0	0	283	83	0	0
Control	0	0	16	4,7	250	73,3	75	22

Los resultados nos permiten evidenciar que el 1.2 % de los datos se ubican en el nivel deficiente, en lo que respecta a la percepción de la planificación, seguido por el 94.4 % que se ubica en el nivel bueno, observándose solo un 4.4 % que se ubica en el nivel excelente. Asimismo, en lo que respecta a la percepción de la organización los resultados permiten evidenciar que el 1.5 % de los datos se ubican en el nivel regular, seguido por el 91.8 % en el nivel bueno, observándose solo un 6.7 % en el nivel excelente. Igualmente, en lo que respecta a la percepción de la dirección los resultados permiten evidenciar que el 17 % de los datos se ubican en el nivel regular y el 91.8 %.

Además, en lo que respecta a la percepción del control los resultados permiten evidenciar que el 4.7 % de los datos se ubican en el muy regular, seguido por el 73.3 % en el nivel bueno, observándose solo un 22 % en el nivel excelente.

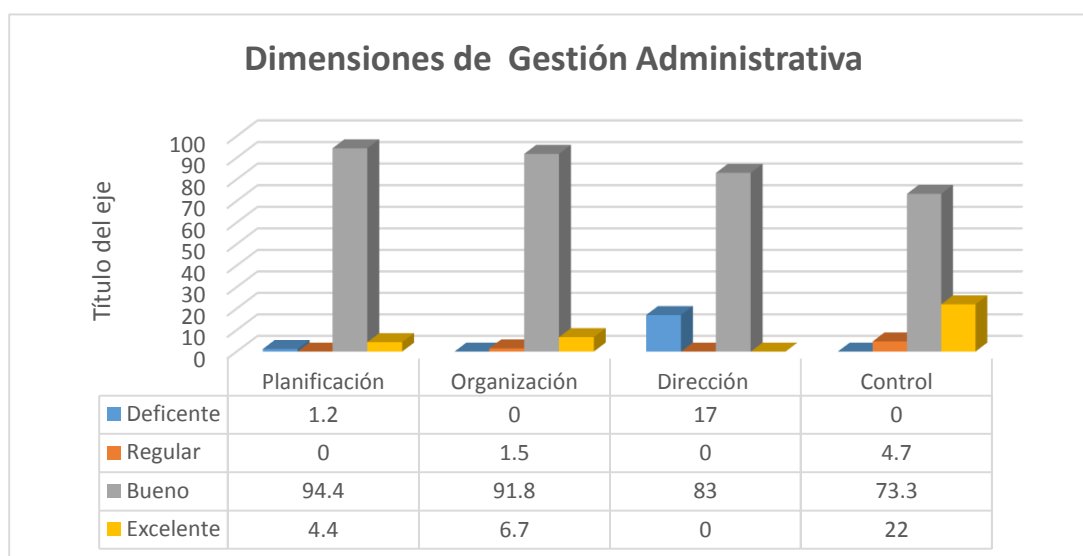


FIGURA 2. NIVELES DE PERCEPCIÓN; DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Dependiente

TABLA 7 - NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

	(fi)	(%)
Validado		
Muy insatisfecho	78	22,9
Insatisfecho	1	0,3
Satisfecho	230	67,4
Muy Satisfecho	32	9,4
Total	341	100,0

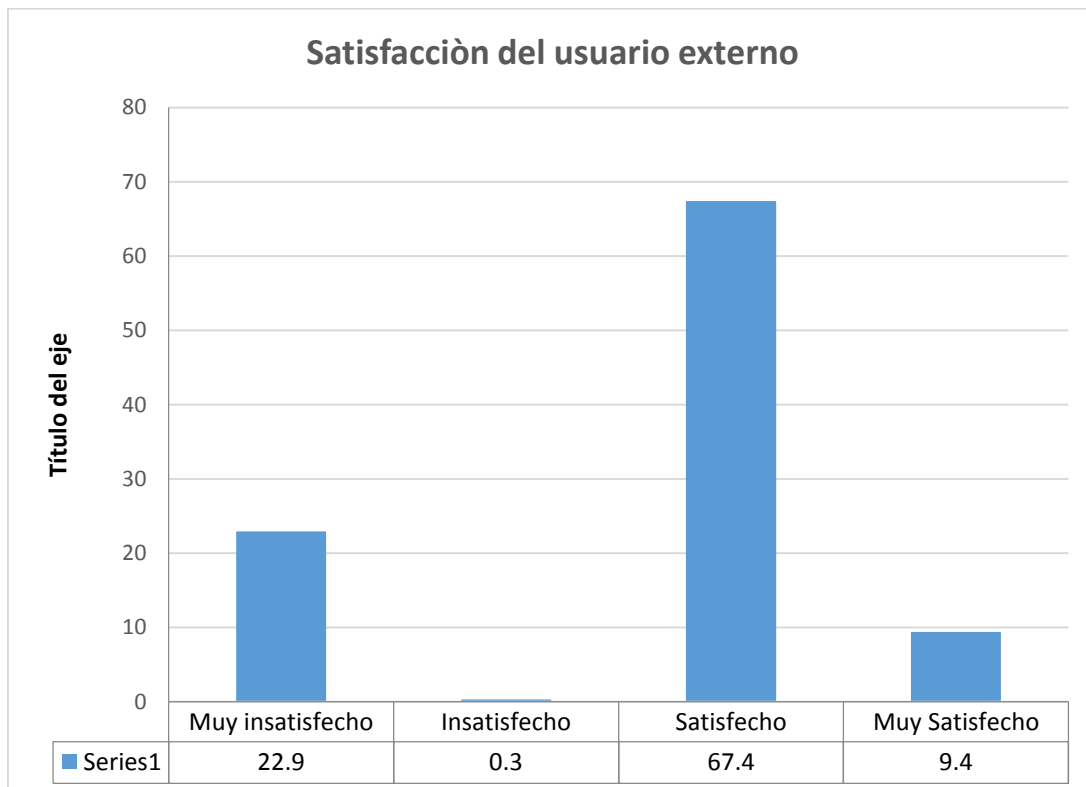


FIGURA 3 - NIVELES DE APRECIACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Los resultados permiten evidenciar que el 22.9 % de los datos se ubican en el muy insatisfecho, en lo que respecta a la satisfacción del usuario externo, seguido por el 0.3 % que se ubica en el nivel insatisfecho, el 67.4% en el nivel satisfechos, observándose solo un 9.4 % que se ubica en el nivel muy satisfechos.

TABLA 8 - NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Fiabilidad	78	22.9	1	0.3	230	67.4	32	9.4
Responsabilidad	85	24.9	0	0	230	67.4	26	7.6
Seguridad	86	25.2	0	0	225	66	30	8.8
Empatía	83	24.3	0	0	231	67.7	27	7.9
Aspectos Tangibles	63	18.5	35	10.3	222	65.1	21	6.2

Los resultados permiten evidenciar que el 22.9 % de los datos se ubican se sienten muy insatisfecho, en lo que respecta a la apreciación de la fiabilidad, seguido por el 0.3 % que se ubica en el nivel insatisfecho, el 67.4% en nivel satisfecho, observándose solo un 9.4 % se ubica en el nivel muy satisfecho. Asimismo, en lo que respecta a la percepción de la responsabilidad los resultados permiten evidenciar que el 24.9 % de los datos se ubican en el nivel muy insatisfecho, seguido por el 67.4 % que se ubica en el nivel satisfecho, observándose solo un 7.6 % se ubica en el nivel muy satisfecho. Igualmente, en lo que respecta a la percepción de la seguridad los resultados permiten evidenciar que el 25.2 % de los datos se ubican en el nivel muy insatisfecho, seguido por el 66 % que se ubica en el nivel satisfecho, observándose solo un 8.8 % se ubica en el nivel muy satisfecho. Del mismo modo, en lo que respecta a la percepción de la empatía los resultados permiten evidenciar que el 24.e % de los datos se ubican en el nivel muy insatisfecho, seguido por el 67.7 % que se ubica en el nivel satisfecho, observándose solo un 7.9 % que se ubica en el nivel muy satisfecho. Además, en lo que respecta a la percepción de los aspectos tangible los resultados permiten evidenciar que el 18.5 % de los datos se ubican en el nivel muy insatisfecho, seguido por el 10.3 % que se ubica en el nivel insatisfecho, el

65.1 % en el nivel satisfecho, observándose solo un 6.2 % que se ubica en el nivel muy satisfecho.

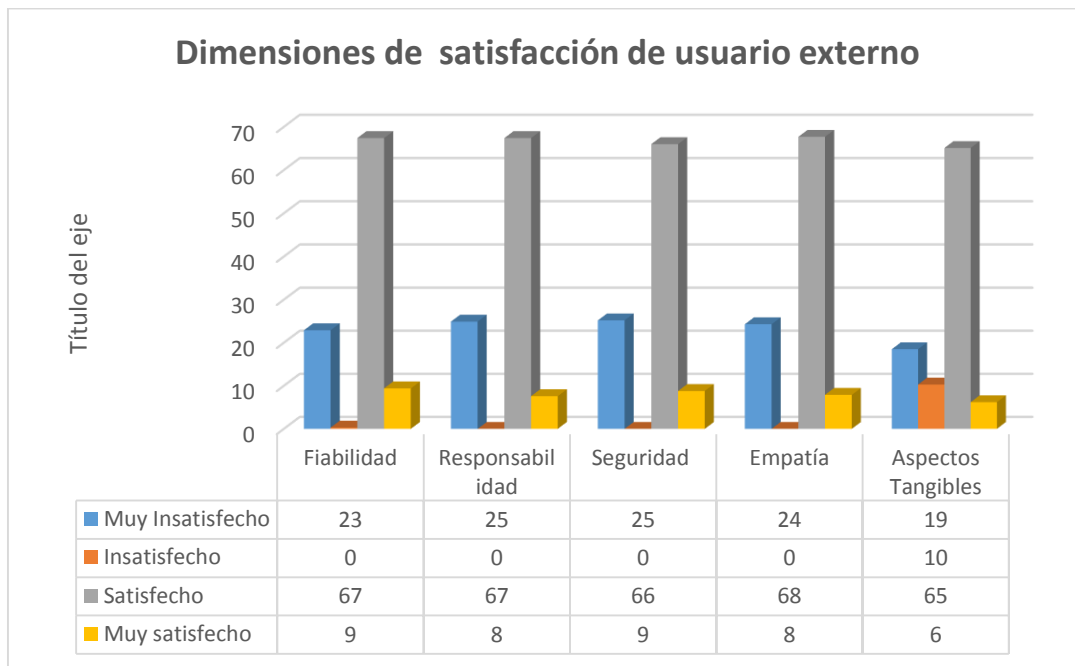


FIGURA 4- NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE VARIABLE DEPENDIENTE

3.1. Prueba de hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

H₁: La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H₀: La gestión administrativa no influye en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Regla de decisión:

- Sig. > 0.05, descarta la H₀
- Sig. < 0.05, acepta la H₀ y se acepta la H₁

TABLA 9 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862a	,744	,743	,476

1. **Resumen del modelo:** Los resultados ($R^2=74.4\%$) prueba que la variación de la satisfacción del usuario está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.
2. ANOVA: La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (983,483) permitió aceptar a la H_1 .
3. Coeficientes: La significancia encontrada del estadístico t (31,361; 0,000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

H₁: La gestión administrativa está relacionada con la **fiabilidad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la **fiabilidad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

TABLA 10 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862a	,744	,743	,476

1. **Resumen del modelo:** Los resultados ($R^2 = 74.4\%$) prueba que la fiabilidad está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.
2. **ANOVA:** La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (983,483) permitió aceptar a la H_1 .
3. **Coefficientes:** La significancia encontrada del estadístico t (31,361; 0,000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

Hipótesis Específica 2

H₁: La gestión administrativa si está relacionada con la **responsabilidad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la **responsabilidad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

TABLA 11 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,842a	,710	,709	,511

1. **Resumen del modelo:** Los resultados ($R^2 = 71\%$) prueba que la responsabilidad está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.
2. **ANOVA:** La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (828,912) permitió aceptar a la H_1 .
3. **Coefficientes:** La significancia encontrada del estadístico t (28,781; 0, 000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

Hipótesis Específica 3

H_1 : La gestión administrativa si está relacionada con la **seguridad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la **seguridad** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

TABLA 12 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,783a	,613	,612	,600

1. Resumen del modelo: Los resultados ($R^2 = 61.3\%$) prueba que la variación de la seguridad está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.

2. ANOVA: La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (536,337) permitió aceptar a la H_1 .

3. Coeficientes: La significancia encontrada del estadístico t (23,159; 0, 000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

Hipótesis Específica 4

H_1 : La gestión administrativa si está relacionada con la **empatía** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la **empatía** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

TABLA 13 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,783a	,613	,611	,588

1. Resumen del modelo: Los resultados ($R^2=61.3\%$) prueba que la variación de la empatía está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.
2. ANOVA: La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (535,925) permitió aceptar a la H_1 .
3. Coeficientes: La significancia encontrada del estadístico t (23,150; 0, 000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

Hipótesis Específica 5

H₁: La gestión administrativa si está relacionada con los **aspectos tangibles** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con los **aspectos tangibles** de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

TABLA 14 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,851a	,724	,723	,451

1 Resumen del modelo: Los resultados ($R^2 = 72.4\%$) prueba que la variación de los aspectos tangibles está explicada por la fuerza de la gestión administrativa.

2 ANOVA: La significancia encontrada (0,000) asociada al estadístico F (890,146) permitió aceptar a la H_1 .

3 Coeficientes: La significancia encontrada del estadístico t (29,835; 0, 000) demuestra que existe una relación lineal, probando que la H_1 es cierta.

IV DISCUSIÓN

Este estudio establece la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Obteniendo resultados un coeficiente de R cuadrado ($R^2=0.744$) que explica la variación de la satisfacción del usuario externo en 74.4 % por acción de la *gestión administrativa*. Así mismo, como la significancia encontrada es menor al de 0.05 se aceptó la hipótesis alternativa que asevera que la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo. Para apoyar nuestro resultado, tomamos como referencia la investigación de Ortiz (2017) titulada “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017” (Lima, Perú). Asimismo, Domínguez (2017) en su tesis titulada, “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en el organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental Lima-2016”, demostró que existe una relación entre las variables en estudio. Finalmente, Gil (2016) en su tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016”, también sostiene que existe una relación entre las variables en estudio.

Sobre la hipótesis específica, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Como base central, se consideró la prueba de correlación de Pearson ($R=0.862$), resultando de ello un grado de significancia calculada mayor a la teórica ($p=,000<0,05$). De todo ello podemos referir un grado de relación positiva y significativa entre la variable Gestión Administrativa y Satisfacción del usuario Externo. El hallazgo se confirma con la tesis de Ortiz (2017) titulada “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes, recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, en la cual se mostró existe una relación entre la variable independiente y la dimensión señalada.

Sobre la hipótesis específica, que al ser formulada sostiene que La gestión administrativa influye significativamente en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Como base central, se consideró la prueba de correlación de Pearson ($R=0.842$), resultando de ello un grado de significancia calculada mayor a la teórica ($p=,000<0,05$). De todo ello podemos referir un grado de relación positiva y significativa entre la variable Gestión Administrativa y Responsabilidad

en la Dirección. El hallazgo se confirma con la tesis de Ortiz (2017) titulada “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes, recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, en la cual se mostró existe una relación entre la variable independiente y la dimensión señalada.

Sobre la hipótesis específica, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa influye significativamente en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Como base central, se consideró la prueba de correlación de Pearson ($R= 0.783$), resultando de ello un grado de significancia calculada mayor a la teórica ($p= ,000<0,05$). De todo ello podemos referir un grado de relación positiva y significativa entre la variable Gestión Administrativa y Seguridad en la Dirección. El hallazgo se confirma con la tesis de Ortiz (2017) titulada “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes, recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, en la cual se mostró existe una relación entre la variable independiente y la dimensión señalada.

Sobre la hipótesis específica, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa influye significativamente en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Como base central, se consideró la prueba de correlación de Pearson ($R= 0.783$), resultando de ello un grado de significancia calculada mayor a la teórica ($p= ,000<0,05$). De todo ello podemos referir un grado de relación positiva y significativa entre la variable Gestión Administrativa y Empatía en la Dirección. El hallazgo se confirma con la tesis de Ortiz (2017) titulada “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes, recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, en la cual se mostró existe una relación entre la variable independiente y la dimensión señalada.

Sobre la hipótesis específica, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa influye significativamente en los elementos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Como base central, se consideró la prueba de correlación de Pearson ($R= 0.851$), resultando de ello un grado de significancia calculada mayor a la teórica ($p= ,000<0,05$). De todo ello podemos referir un grado de relación positiva y significativa entre la variable Gestión Administrativa y Elementos tangibles en la Dirección. El hallazgo se confirma con la tesis de Ortiz (2017) titulada “Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes,

recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”, en la cual se mostró existe una relación entre la variable independiente y la dimensión señalada.

V CONCLUSIONES

Primera

Mediante el estudio se obtuvieron resultados donde la correlación entre la significancia de trabajo fijada fue de 0,05, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa. Así mismo, la variable *gestión administrativa* se explica con los *usuarios externos* con una influencia sobre ella del 44.4 % del coeficiente de determinación (R^2) y una sig. menor a 0,05. Todo ello lleva a la aceptación de la H_i y descarta la H_o . Demuestra la suposición de trabajo HG como verdadera.

Segunda

Con respecto a la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad, se obtuvieron resultados donde, la variable gestión administrativa se encuentra explicada con la fiabilidad con una influencia sobre ella del 74,4 % del coeficiente de determinación (R^2). y un nivel de significancia menor a 0,05. Todo ello lleva a aceptar de la H_1 y rechazando la H_o . Demostrando la suposición de trabajo HEI como verdadera.

Tercera

Con respecto a la gestión administrativa y la dimensión de responsabilidad, se obtuvieron resultados donde, la variable gestión administrativa se encuentra explicada con la responsabilidad con una influencia sobre ella del 71.0 % del coeficiente de determinación (R^2) y un nivel de significancia menor a 0,05. Todo ello lleva a la aceptación de la hipótesis H_1 y se quita la hipótesis nula H_0 . Demostrando la suposición de trabajo HE2 cc verdadera.

Cuarta

Con respecto a la gestión administrativa y la dimensión de seguridad, se obtuvieron resultados donde, la variable gestión administrativa se encuentra explicada con la seguridad con una influencia sobre ella del 61.3 % del coeficiente de determinación (R^2). y un nivel de sig. menor a 5%. Todo ello lleva a la aceptación de la hipótesis H1 y el rechazo de la hipótesis nula H0. Por tanto, se demuestra la suposición de trabajo HE3 como verdadera.

Quinta

Con respecto a la gestión administrativa y la dimensión de empatía, se obtuvieron resultados donde, la variable gestión administrativa se encuentra explicada con la empatía con una influencia sobre ella del 61.3 % del coeficiente de determinación (R^2). y una significancia menor a 0.05. Todo ello lleva a aceptar de la H1 y a eliminar la Ho. Demostrando la suposición de trabajo HE4 como verdadera.

Sexta

Con respecto a la última dimensión que es elementos tangibles, de la variable independiente se obtuvieron resultados donde, la variable gestión administrativa se encuentra explicada con los elementos tangibles con una influencia sobre ella del 72,4 % del coeficiente de determinación (R^2) y un nivel de significancia menor a 0,05. Todo ello lleva a la aceptación de la H1 y rechazando la Ho. Por tanto, se demuestra la suposición de trabajo HE5 como verdadera.

VI RECOMENDACIONES

Realizar capacitaciones dirigidos a los funcionarios públicos sobre temas relacionados a calidad y atención al usuario. Asimismo, realizar un reformulamiento de los protocolos administrativos de servicio.

Implementar talleres trimestrales de reforzamiento de los protocolos de atención, de esta manera aseguramos un correcto desempeño de los servicios brindados y una adecuada atención de los pacientes.

Se recomienda talleres de actualizaciones semestralmente, así garantizar una correcta, rápida y oportuna atención a los pacientes. Asimismo, contar con un personal disponible para la atención exclusiva de pacientes con discapacidad o adulto mayor.

Se recomienda realizar la reubicación del módulo de caja, de esta manera los pacientes puedan tener mayor seguridad al momento de realizar sus pagos. Asimismo, la realización de coaching en diversos momentos del día al personal encargado de cobranza.

Se recomienda asignar a un colaborador, encargado de la orientación al usuario externo. Asimismo, este personal puede ser fijo o rotativo, ya que además brindará soluciones a consultas de los pacientes y una atención personalizada sobre las mismas.

Se recomienda la implementación de una ticketera de atención, la cual establecerá un orden de atención más fluido. Asimismo, remodelar y cambiar la folletería y volantes informativos que se entregan en el establecimiento.

VII REFERENCIAS

- Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón De Pacioli*, 13 (82), 122-31
- Aguilera, N. y Saavedra, C. (2013). *Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán* (tesis de pre grado). Universidad de Bío Bio, Chillan, Chile.
- Adnan A. (2016). "Patient satisfaction with health care service providers in Pakistan". A review of public sector hospitals of Lahore Published by the German National Library.
- Álvarez, M. (2014). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "Clinifer" Chiclayo-2015* (tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Balmori, G. y Flores, B. (2014). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Innovaciones de Negocios* 11(22): 191- 213
- Bandy, N.M. (2015). Setting Service Standards: A Structured Approach to Delivering Outstanding Customer Service for the Facility Manager. *Journal of Facilities Management*, 1(4), 322 – 336.
- Castillo, B (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: Ediciones Nova Print S.A.C.
- Castillo, Eduardo (2005). *Recopilación escala Multidimensional SERVQUAL*. Chillán: Universidad del Bio-Bio, Facultad de Ciencias Empresariales,
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Education.

- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2014). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa* 06(04): 12-29
- Cronin J y Taylor, S. (1994), *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing, 58, Pag. 125-131.
- Decreto Supremo N°004-2013-PCM. Diario el Peruano, 09 de enero de 2013.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Donabedian, A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring, Volume 1 (2015). *The Definition of Quality and Approaches to its Assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Escobar P. (2016). Hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publio Escobar” hospitals of Lahore Published by the German National Library.
- Faulkner, Mike, 2003, Customer Management Excellence, Pag. 11
- Finch, E. (2014) Facilities Management. In D. Clements-Croome (Ed.). *Intelligent Buildings: Design Management and Operation*. UK: Thomas Telford. (In Press).
- Gardell, B. (2017). Autonomy and Participation at Work. *Human Relations*, 30, 515 – 533.
- González T.F., Guillén M., (2002), “Leadership ethical dimension: a requirement in TQM implementation”, *The TQM Magazine* , vol. 14 Issue 3, pp. 150 – 164. health care service providers in Pakistan.” A review of public sector
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información* 34(14). 349-368
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Huisa, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. octubre – diciembre 2003* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Iñiguez H. y Villacrés F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción* (tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>
- Karatepe, M. 2019. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Moderating Role of gender. <https://www.questia.com/library/journal/1G1-267133418/service-quality-customer-satisfaction-and-loyalty> Accedido 15 de Diciembre de 2019.
- Kotterman, J., (2006), “Leadership vs Management: What’s the difference?”, Journal for Quality & Participation, Vol. 29 Issue 2, p.13-17
- Lehtinen, J y Lehtinen, U. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Helsinki: Service management institute.
- Leutz, W. (2009) ‘Partnership working: key concepts and approaches’ in: Glasby J. and H. Dickinson (eds) International Perspectives on Health and Social Care: Partnership Working in Action. London: Blackwell: 42-55.
- Ley N ° 27972. Diario Oficial el peruano, Lima, 03 de marzo 1998.
- Maguiña, Margarita (2014). *La eficiencia del servicio público de limpieza y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Independencia, 2012* (tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz- Perú.
- Martínez, F. (2015). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel de Bachillerato, en el periodo lectivo 2013 – 2014* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas rey agro* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Mendocilla, K. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren* (tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ordenanza N° 539-MSB. Diario el Peruano, 16 de marzo de 2015.
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (2006). *La modernización del Estado: el camino a seguir*. Lima, Perú: OCDE.
- Parasuraman, A; Zeithaml, B y Berry, L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing* 64 (1), pp. 12-40.
- Peña, J. y Vílchez, D. (2013). *Estudio Comparativo de la Satisfacción Usuaría en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Comuna de Chillán Viejo* (tesis de pre grado). Universidad de Bío Bio, Chillan, Chile.
- Pereira, T., Fróis, J., & Ferreira, F. A. (2018). Analysis of a customer relationship management tool in a shipping company. Paper presented at the Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 434- 444.
- Porter, M.E./Teisberg, E.O. (2006) *Redefining Health Care. Creating Value Based Competition on Results*. Boston: Harvard Business Acholó Press.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú: Consejo de Ministros del Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2015). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco DEL D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: Consejo de Ministros del Perú.

- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*, 14^a. ed. México: Pearson.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*, 10^a. ed. México: Pearson.
- Rodríguez, M. (2012). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México
- Sandoval, J. (2014). *Gestión administrativa y desempeño docente en los Institutos Superiores de Pacasmayo, 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
- Serrano, A. y López, M. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de Integración con la estrategia empresarial. *Cantabria* 02(01): 17-38
- Simón, R. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses* (tesis de maestría). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Soto, J. (2011). *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por Organismos Internacionales, Caso Club Rotario* (tesis de maestría). Universidad Andina del Ecuador, Ecuador
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.

- Thakkar, J., Deshmukh, S. and Shastree, A. (2006). *Total Quality Management (TQM) in Self-Financed Technical Institutions*. *Quality Assurance in Education*, 14(1), 54-74. doi:10.1108/09684880610643610
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations of determinants of patient
- Tola, I (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III De Essalud de la región Puno -2012* (tesis de maestría). Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.
- Tórrez (2015) realizó un estudio titulado *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014*” (Nicaragua).
- Vaarama, M. (2004). ‘*Quality Management*’ in: Nies, H. and P. Berman (eds) *Integrating services for older people: a resource book from European experience*. Dublin: European Health Management Association: 195-210.
- Vallejo, Pedro (2016). *La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012* (tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima, Perú).
- Villota (2015). “*Estrategias de gestión de calidad para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de hospitalización del Hospital Cantonal Básico de Colta, Dr. Publico Escobar*”. Ecuador
- Walburg, Jan; Bevan, Helen; Wilderspin, John y Lemmens, Karin, 2006, Performance
- Willians, T., Schutt - Aine, J., & Cuca, Y. (1996). Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user manual and discusión of results to date. New York: International Planned Parenthood Federation.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA DE LA DIRESA CALLAO

Estimado usuario externo:

En estos momentos nos encontramos diagnosticando la gestión administrativa de la en la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la DIRESA -Callao, con el objetivo contribuir en la mejorar de la misma. Conocedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la gestión administrativa. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1- Totalmente en desacuerdo; 2- En Desacuerdo, 3- Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 4- En Acuerdo, 5- Totalmente de Acuerdo.

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	La Dirección de Laboratorio planea o brindan charlas a las familias de su zona para beneficio de las madres gestantes.					
2	La Dirección de Laboratorio planea u organiza campañas de salud cerca a sus domicilios					
3	La Dirección de Laboratorio dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.					
4	La Dirección de Laboratorio dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.					
ORGANIZACIÓN						
5	La Dirección de Laboratorio diseña folletos, letreros, pancartas, de temas de salud, par que usted logre estar bien informado. .					
6	Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal de laboratorio que le brinda charlas de temas de prevención para la buena salud.					
7	La Dirección de Laboratorio establece adecuadamente la manipulación de los equipo y materiales de Bioseguridad (guantes, mascarilla gorra descartables, etc)					
8	La Dirección de Laboratorio establece un orden para la atención diaria.					
DIRECCIÓN						
9	El personal de Laboratorio cumple con su rol dentro del centro de establecimiento.					
10	En el laboratorio existen conflictos entre miembros del personal del centro del establecimiento.					
11	El Medico Jefe del establecimiento es asequible ante reclamos de los pacientes					
CONTROL						
12	El personal de Laboratorio llega a tiempo a su turno					
13	La Dirección de Laboratorio cuenta con personal de seguridad.					
14	El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada					
15	El establecimiento de salud está abierto a las horas señaladas.					
16	En el Laboratorio hay un control adecuado para la atención diaria					

ENCUESTA SERVQUAL PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA DE LA DIRESA CALLAO

Estimado usuario externo:

En estos momentos nos encontramos diagnosticando lo satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la en la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la DIRESA -Callao, con el objetivo contribuir en la mejorar de la misma.

Conocedores que sus criterios nos serán de mucha utilidad para el desarrollo de este trabajo. Agradecemos de antemano su colaboración al dar respuesta a las preguntas o ítems que a continuación se detallan.

INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la satisfacción de los usuarios. Lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una X la opción que indique un grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala: 1- Totalmente en desacuerdo; 2- En Desacuerdo, 3- Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 4- En Acuerdo, 5- Totalmente de Acuerdo

	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Cuando el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2	Cuando el paciente tiene un problema, el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud muestra sincero interés por resolverlo.					
3	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
4	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
5	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.					
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD.					
6	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud, brindan el servicio con prontitud a los pacientes.					
7	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes					
8	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud nunca está demasiado ocupados como para no atender al paciente.					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD.					
9	El comportamiento del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le inspira confianza					

10	Al realizar sus pagos en caja del establecimiento del centro de salud el paciente se siente seguro.					
11	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud trata a los pacientes siempre con cortesía.					
12	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes.					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						
13	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le brinda atención individual.					
14	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con trabajadores administrativos que le brindan atención personalizada.					
15	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud se preocupa de cuidar los intereses de los pacientes					
16	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud entienden sus necesidades específicas de los pacientes					
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES						
17	La apariencia de los equipos del Laboratorio del establecimiento del centro de salud es moderna.					
18	Las instalaciones físicas del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivas					
19	La presentación del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud es buena					
20	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivos.					
21	Los horarios de actividades del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son convenientes o flexibles					

Anexo 2: Consentimiento por la Institución



Mg. María Arizabal Choquehualpa

Coordinadora del Programa de Investigación

CONSTANCIA

COMPROMISO PROFESIONAL

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "La Gestión Administrativa y su Influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud del Callao" ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de María Arizabal Choquehualpa, incluyendo los siguientes documentos:

1. Protocolo de Investigación
2. Anexos Protocolo de Investigación

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 19 de junio del 2019 hasta el 18 de junio del 2020; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este Comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados a través de la Unidad de Investigación de la DIRESA Callao.

Callao, 19 de junio del 2019

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
Mg. EDUARDO L. HOLETT ALBORNOZ
C.M. 00518 - RUC 14076
Presidente
Comité de Ética para la Investigación
Dirección Regional de Salud del Callao

Anexo 3: Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "L a gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud , callao 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: ARIZABAL CHOQUEHUALPA, MARIA SOLEDAD							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Braulio Castillo Canales							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	PLANEACION	La Dirección de Laboratorio planea o brindan charlas a las familias de su zona para beneficio de las madres gestantes.		/		
			La Dirección de Laboratorio planea u organiza campañas de salud cerca a sus domicilios		/		
	TOMA DE DECISIONES		La Dirección de Laboratorio dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.		/		
			La Dirección de Laboratorio dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.		/		
	ORGANIZACIÓN	INSTITUCIONAL	La Dirección de Laboratorio diseña folletos, letreros, pancartas, de temas de salud, par que usted logre estar bien informado .		/		
			Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal de laboratorio que le brinda charlas de temas de prevención para la buena salud.		/		
	DESEMPEÑO		La Dirección de Laboratorio establece adecuadamente la manipulación de los equipo y materiales de Bioseguridad (guantes, mascarilla gorra descartables, etc)		/		
			La Dirección de Laboratorio establece un orden para la atención diaria.		/		
	DIRECCION	RELACIÓN	El personal de Laboratorio cumple con su rol dentro del centro de establecimiento.		/		
			En el laboratorio existen conflictos entre miembros del personal del centro del establecimiento.		/		
	COMUNICACIÓN		El Medico Jefe del establecimiento es aseguible ante reclamos de los pacientes		/		
			El personal de Laboratorio llega a tiempo a su turno		/		
CONTROL	TOMA DE DECISIONES	La Dirección de Laboratorio cuenta con personal de seguridad.		/			
		El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada		/			
ATENCIÓN		El establecimiento de salud está abierto a las horas señaladas.		/			
		En el Laboratorio hay un control adecuado para la atención diaria		/			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD		Cuando el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.		/		
			Cuando el paciente tiene un problema, el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud muestra sincero interés por resolverlo.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.		/		
	RESPONSABILIDAD		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud, brindan el servicio con prontitud a los pacientes.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud nunca está demasiado ocupados como para no atender al paciente.		/		
	SEGURIDAD		El comportamiento del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le inspira confianza		/		
			Al realizar sus pagos en caja del establecimiento del centro de salud el paciente se siente seguro.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud trata a los pacientes siempre con cortesía.		/		
	EMPATIA		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le brinda atención individual.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con trabajadores administrativos que le brindan atención personalizada.		/		
	ASPECTOS TANGIBLES		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud se preocupa de cuidar los intereses de los pacientes		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud entienden sus necesidades específicas de los pacientes		/		
			La apariencia de los equipos del Laboratorio del establecimiento del centro de salud es moderna		/		
			Las instalaciones físicas del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivas		/		
La presentación del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud es buena				/			
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivos.				/			
		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivos.		/			
Firma del experto			Fecha	02-11-19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Braulio Castillo Canales

Título de la investigación: "L a gestion Administrativa y su influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud , callao 2019"

Apellidos y nombres del investigador: ARIZABAL CHOQUEHUALPA, MARIA SOLEDAD

Apellidos y nombres del experto: Mag. Mejia Guerrero, Hans

			ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	PLANEACION	La Dirección de Laboratorio planea o brindan charlas a las familias de su zona para beneficio de las madres gestantes.		/		
			La Dirección de Laboratorio planea u organiza campañas de salud cerca a sus domicilios		/		
	TOMA DE DECISIONES		La Dirección de Laboratorio dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.		/		
			La Dirección de Laboratorio dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.		/		
	ORGANIZACIÓN	INSTITUCIONAL	La Dirección de Laboratorio diseña folletos, letreros, pancartas, de temas de salud, par que usted logre estar bien informado.		/		
			Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal de laboratorio que le brinda charlas de temas de prevención para la buena salud.		/		
	DESEMPEÑO		La Dirección de Laboratorio establece adecuadamente la manipulación de los equipo y materiales de Bioseguridad (guantes, mascarilla gorra descartables, etc)		/		
			La Dirección de Laboratorio establece un orden para la atención diaria.		/		
	DIRECCION	RELACIÓN	El personal de Laboratorio cumple con su rol dentro del centro de establecimiento.		/		
			En el laboratorio existen conflictos entre miembros del personal del centro del establecimiento.		/		
	CONTROL	COMUNICACIÓN	El Medico Jefe del establecimiento es asequible ante reclamos de los pacientes		/		
		TOMA DE DECISIONES		El personal de Laboratorio llega a tiempo a su turno		/	
			La Dirección de Laboratorio cuenta con personal de seguridad.		/		
ATENCIÓN			El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada		/		
			El establecimiento de salud está abierto a las horas señaladas.		/		
			En el Laboratorio hay un control adecuado para la atención diaria		/		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD		Cuando el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.		/		
			Cuando el paciente tiene un problema, el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud muestra sincero interés por resolverlo.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.		/		
	RESPONSABILIDAD		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud, brindan el servicio con prontitud a los pacientes.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud nunca está demasiado ocupados como para no atender al paciente.		/		
	SEGURIDAD		El comportamiento del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le inspira confianza		/		
			Al realizar sus pagos en caja del establecimiento del centro de salud el paciente se siente seguro.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud trata a los pacientes siempre con cortesía.		/		
	EMPATIA		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le brinda atención individual.		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con trabajadores administrativos que le brindan atención personalizada.		/		
	ASPÉCTOS TANGIBLES		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud se preocupa de cuidar los intereses de los pacientes		/		
			El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud entienden sus necesidades específicas de los pacientes		/		
			La apariencia de los equipos del Laboratorio del establecimiento del centro de salud es moderna.		/		
			Las instalaciones físicas del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivas		/		
		La presentación del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud es buena		/			
Firma del experto		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivos.		/			
		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivos.		/			

Fecha 1/1/02-11-19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

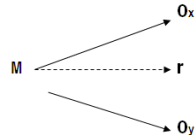
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción del Usuario Externo de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud , callao 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: ARIZABAL CHOQUEHUALPA, MARIA SOLEDAD							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Rafael Lopez Landauro							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	PLANEACION	La Dirección de Laboratorio planea o brindan charlas a las familias de su zona para beneficio de las madres gestantes.		✓		
			La Dirección de Laboratorio planea u organiza campañas de salud cerca a sus domicilios		✓		
		TOMA DE DECISIONES	La Dirección de Laboratorio dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.		✓		
			La Dirección de Laboratorio dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.		✓		
	ORGANIZACIÓN	INSTITUCIONAL	La Dirección de Laboratorio diseña folletos, letreros, pancartas, de temas de salud, par que usted logre estar bien informado.		✓		
			Mientras usted está en la sala de espera, hay un personal de laboratorio que le brinda charlas de temas de prevención para la buena salud.		✓		
		DESEMPEÑO	La Dirección de Laboratorio establece adecuadamente la manipulación de los equipo y materiales de Bioseguridad (guantes, mascarilla gorra descartables, etc)		✓		
			La Dirección de Laboratorio establece un orden para la atención diaria.		✓		
	DIRECCION	RELACIÓN	El personal de Laboratorio cumple con su rol dentro del centro de establecimiento.		✓		
		COMUNICACIÓN	En el laboratorio existen conflictos entre miembros del personal del centro del establecimiento.		✓		
	CONTROL	TOMA DE DECISIONES	El Medico Jefe del establecimiento es asequible ante reclamos de los pacientes		✓		
			El personal de Laboratorio llega a tiempo a su turno		✓		
		ATENCIÓN	La Dirección de Laboratorio cuenta con personal de seguridad.		✓		
			El personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada		✓		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD	El establecimiento de salud está abierto a las horas señaladas.		✓			
		En el Laboratorio hay un control adecuado para la atención diaria		✓			
		Cuando el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.		✓			
		Cuando el paciente tiene un problema, el personal de laboratorio del establecimiento del centro de salud muestra sincero interés por resolverlo.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.		✓			
	RESPONSABILIDAD	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud, brindan el servicio con prontitud a los pacientes.		✓			
	SEGURIDAD	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud nunca está demasiado ocupados como para no atender al paciente.		✓			
		El comportamiento del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le inspira confianza		✓			
	EMPATIA	Al realizar sus pagos en caja del establecimiento del centro de salud el paciente se siente seguro.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud trata a los pacientes siempre con cortesía.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud le brinda atención individual.		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud cuenta con trabajadores administrativos que le brindan atención personalizada.		✓			
	ASPECTOS TANGIBLES	El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud se preocupa de cuidar los intereses de los pacientes		✓			
		El personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud entienden sus necesidades específicas de los pacientes		✓			
		La apariencia de los equipos del Laboratorio del establecimiento del centro de salud es moderna.		✓			
		Las instalaciones físicas del Laboratorio del establecimiento del centro de salud son visualmente atractivas		✓			
La presentación del personal de Laboratorio del establecimiento del centro de salud es buena			✓				
Firma del experto			Fecha				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4. Matriz de consistencia

TÍTULO: “La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019”						
AUTOR: María Soledad Arizábal Cboquehualpa.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa influye en los aspectos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar como la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario externo en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer como la gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Establecer como la gestión administrativa influye en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Establecer como la gestión administrativa influye en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Establecer como la gestión administrativa influye en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Ho: La gestión administrativa no influye en la satisfacción del usuario en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión administrativa influye en la fiabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la responsabilidad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la seguridad en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la empatía en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en los elementos tangibles</p>	Variable 1: Gestión Administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planeación	Planeación Toma de decisiones	1,2,3,4,	Deficiente (20-40) Regular (41 -60) Bueno (61-80) Excelente (81- 100)
			Organización	Institucional Desempeño	6, 7,8 9	
			Dirección	Relaciones Comunicación	11,12, 13	
			Control	Toma de decisiones Atención	16,17,18,19 ,20,	
			Variable 2: Satisfacción del Usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Fiabilidad.	Cumple lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No comente errores	1,2,3, 4, 5,	Muy insatisfecho (21-42) Insatisfecho (43-63)

	Dirección Regional de Salud, Callao 2019. Establecer como la gestión administrativa influye en los elementos tangibles en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.	en la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.	<p>Responsabilidad</p> <p>Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados</p>	6, 7, 8,	Satisfecho; (64-84) Muy Satisfecho (85-105)
			<p>Seguridad</p> <p>Comportamiento confiable de los empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes</p>	9, 10, 11, 12	
			<p>Empatía.</p> <p>Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupa por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes</p>	13, 14, 15,16	
			<p>Aspectos Tangibles</p> <p>Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos.</p>	17, 18, 19, 20, 21	
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN -MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
TIPO: aplicada, en la medida que se utilizarán los conocimientos de las ciencias empresariales, a fin de aplicarlas en el proceso de la evaluación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en la organización de estudio DISEÑO: En relación al diseño de estudio, este corresponde a un diseño no experimental, transversal y correlacional causal. MÉTODO: Método cuantitativo, hipotético deductivo: “un	Población: 540 pacientes al servicio de laboratorio clínico de las unidades de diagnóstico y control sanitario correspondiente a las redes maternas infantiles de la dirección de laboratorio de salud pública de la dirección regional de salud - Callao 2019. Muestra: Conformada por 341	Técnicas: La presente investigación ha requerido datos para demostrar las hipótesis planteadas y lograr los objetivos propuestos, por este motivo ha sido necesario el uso de técnicas de recolección de datos. Encuesta Instrumentos:	<p>CORRELACIÓN:</p> <p>El diseño de diagrama de la siguiente manera</p> <p>Donde:</p> <p>M : Muestra de estudio Ox (V₁) : Gestión Administrativa</p> 		

<p>procedimiento que parte de una aseveración es en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p.60).</p>	<p>usuarios.. Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>	<p>Variable 1: Cuestionario de Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios internos</p>	<p>Ox (V₂) : Satisfacción del usuario externo r : Correlación entre las variables.</p> <p>Se mostrarán los resultados de los instrumentos en tablas de frecuencia grafica de barras a Nivel de Dimensiones. INFERENCIAL: Se aplicará el Coeficiente de Correlación de Pearson, así como el modelo de Regresión Lineal simple para determinar la influencia de la variable independiente en la dependiente.</p>
---	---	---	--

Anexo 5: Base de datos

		GESTION ADMINISTRATIVA																SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO																				
N°	C.S.	Planeación				Organización				Dirección				Control				Fiabilidad.					Responsabilidad			Seguridad				Empatía.				Aspectos Tangibles				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
3	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5		
4	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
9	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4			
10	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4			
11	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4		
12	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3			
13	1	1	1	4	4	4	3	5	4	4	2	3	5	3	3	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4		
14	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5		
15	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5			

16	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5		
17	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
18	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5		
19	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
20	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
22	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
24	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	
25	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
26	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
27	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	
28	1	1	1	4	4	4	3	5	4	4	2	3	5	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
29	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	
30	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
31	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
32	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	
33	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	

34	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
39	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4
40	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
41	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
42	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	1	1	1	4	4	4	3	5	4	4	2	3	5	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
44	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5
45	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
46	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5
47	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5
48	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5
49	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
50	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

52	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
53	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
54	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
55	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4		
57	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
58	1	1	1	4	4	4	3	5	4	4	2	3	5	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4		
59	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5
60	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
61	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
62	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
63	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
64	1	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
65	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
67	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

70	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
71	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
72	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	
73	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
74	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
75	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
76	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
77	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
79	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
80	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
81	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
82	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
83	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
84	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
85	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
86	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
87	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

88	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
89	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
90	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
91	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
93	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
94	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
95	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4
96	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
97	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
98	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
99	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
100	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
101	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
102	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
103	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
104	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
105	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	

106	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
107	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
108	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
109	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
111	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
112	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
113	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
115	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
116	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
117	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
118	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
121	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
122	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
123	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	

124	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
125	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
127	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4
128	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
129	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
130	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
131	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
132	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
133	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
134	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
137	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
138	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
139	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
140	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
141	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4

142	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
143	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	
144	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5		
145	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4		
146	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
147	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
148	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	
149	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
150	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
151	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
152	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	
153	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
154	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
155	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
156	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	
157	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
158	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
159	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	

160	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
161	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4		
162	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
163	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
164	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	
165	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
166	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
167	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
174	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
175	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	

178	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
179	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
181	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
182	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4
183	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4
184	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
185	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
186	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
187	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
188	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
189	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5
190	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
191	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
192	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2
193	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
194	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

196	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4		
197	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
198	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
199	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4		
200	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
201	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
202	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
203	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
204	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5
205	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
206	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
207	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	4	
208	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	
209	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
211	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
212	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
213	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	

214	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
215	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
220	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	
223	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
224	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
226	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
229	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
230	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

232	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
234	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
235	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
236	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	
238	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
239	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
242	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

250	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
251	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
257	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4
260	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
262	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
263	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4
264	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
265	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
266	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
267	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4

268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
273	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
278	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2
279	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
288	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
289	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
294	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
295	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
297	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
298	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
299	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

304	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
305	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4		
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4		
308	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	
310	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
311	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	
312	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
313	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
314	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
315	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
321	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	

322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
324	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
326	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	
327	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
328	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
335	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
336	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
337	4	3	5	3	5	5	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	

340	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Anexo 6 :ImpPt de Resultados ALFA DE CROMBACH

1.-VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

PILOTO 1 GESTION SOLEDAD.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

19:102 Visible: 16 de 16 variables

	I04	I05	I06	I07	I08	I09	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	var	var	v
1	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4		
2	1	1	3	2	3	5	4	3	3	4	2	2	5	3		
3	3	3	3	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4		
4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4		
5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5		
6	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5		
7	3	3	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3		
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
9	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4		
10	3	3	1	1	4	4	4	3	4	4	1	1	4	4		
11	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3		
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo... | 01:28 5/12/2019

IBM SPSS Statistics Visor

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

RELIABILITY
 /VARIABLES=I01 I02 I03 I04 I05 I06 I07 I08 I09 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos2] C:\Users\Maria Arizabal\Downloads\PILOTO 1 GESTION SOLEDAD.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	16

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 01:24 5/12/2019

2.- VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

*PILOTO 2 SATISFACCION SOLEDAD.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

15:110 Visible: 21 de 21 variables

	I01	I02	I03	I04	I05	I06	I07	I08	I09	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4
2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	4
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4
7	1	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
9	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	3	3	4	5	4	3	4	2	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4
12	1	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	1	1	1	1	3	1	4	3	3	4
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Uniendo: ON | 01:32 5/12/2019

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Avisos
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

Fiabilidad

[ConjuntoDatos3] C:\Users\Maria Arizabal\Downloads\PILOTO 2 SATISFACCION SOLEDAD.sav

Avisos

La escala tiene elementos de varianza cero.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	21

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 00:17 5/12/2019

Análisis Inferencial- Correlación de Pearson

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5892 días.

```
GET
FILE='C:\Users\Maria Arizabal\Downloads\ARIZABAL. BASE DE DATOS AEDI (17) .sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=SUAM1 SUMA06
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

→ **Correlaciones**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Maria Arizabal\Downloads\ARIZABAL. BASE DE DATOS AEDI (17) .sav

		Gestión administrativa (agrupado)	Satisfacción del usuario externo (agrupado)
Gestión administrativa (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	341	341
Satisfacción del usuario externo (agrupado)	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	341	341

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

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Conjunto de datos
 Correlaciones
 Registro
 Regresión
 Título
 Notas
 Variables entrada
 Resumen del modelo
 ANOVA
 Coeficientes

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862 ^a	,744	,743	,476

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	222,489	1	222,489	983,483	,000 ^b
	Residuo	76,690	339	,226		
	Total	299,179	340			

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)
 b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,367	,077		4,788	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,868	,028	,862	31,361	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unipode ON | 21:41 | 13/11/2019

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

REGRESIÓN

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT SUMA06
/METHOD=ENTER SUAM1.
    
```

Regresión

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Gestión administrativa (agrupado) ^b		Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862 ^a	,744	,743	,476

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

ANOVA^a

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

22:10 13/11/2019

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Itado
 Registro
 Correlaciones
 Título
 Notas
 Conjunto de datos activo
 Correlaciones
 Registro
 Regresión
 Título
 Notas
 Variables entradas/eliminadas
 Resumen del modelo
 ANOVA
 Coeficientes

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862 ^a	,744	,743	,476

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	222,489	1	222,489	983,483	,000 ^b
	Residuo	76,690	339	,226		
	Total	299,179	340			

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)
 b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,367	,077		4,788	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,868	,028	,862	31,361	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

22:11 13/11/2019

Anexo 7: Análisis Inferencial

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

Prueba de Relación de Variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_G: La gestión administrativa está relacionada con la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 15 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario externo
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,862
	Sig. (bilateral)		,000
	N	341	341
Satisfacción del usuario externo	Correlación de Pearson	,862	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	341	341

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 21 la correlación de Pearson es de 0.862 que de acuerdo a los niveles de la figura 11 existe una correlación positiva muy alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa si está relacionada con la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

FIGURA 5. ESCALA DE CORRELACIONES

Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General

Prueba de la Hipótesis General de la investigación

H_G: La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

H_a: La gestión administrativa si influye significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H₀ (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H₀

TABLA 16 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862a	,744	,743	,476

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

b. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la tabla 20 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.862$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Satisfacción del usuario externo) está cambiando en 74.4%, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis General del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas

(ANOVA)

TABLA 17- ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	222,489	1	222,489	983,483	,000 ^b
	Residuo	76,690	339	,226		
	Total	299,179	340			

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

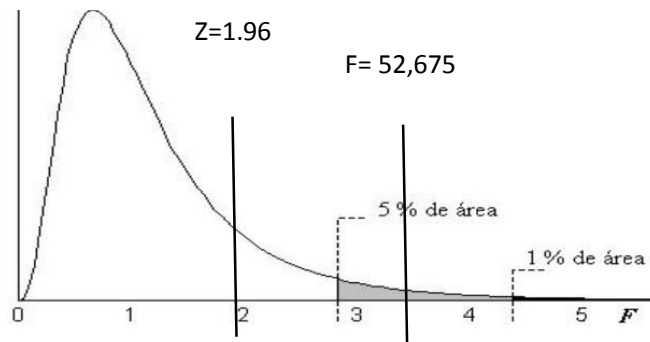


FIGURA 6 - DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 23 el valor del estadístico de Fisher es de 983,483 ($F = 983,483$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°13, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : La gestión administrativa si influye significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

TABLA 18- COEFICIENTES

Modelo		Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	,367	,077		4,788	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,868	,028	,862	31,361	,000

a. Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 86.8 % para que la Variable Dependiente Satisfacción del usuario externo cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.367$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.862$ nos dice que la Gestión administrativa está relacionada con una intensidad de 86.2% con la Satisfacción del usuario externo; el coeficiente tstudent ($t=31,361$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B_0 = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.367 + 0,868 * X$$

Dónde:

Y = VD = Satisfacción del usuario externo

X = VI = Gestión administrativa

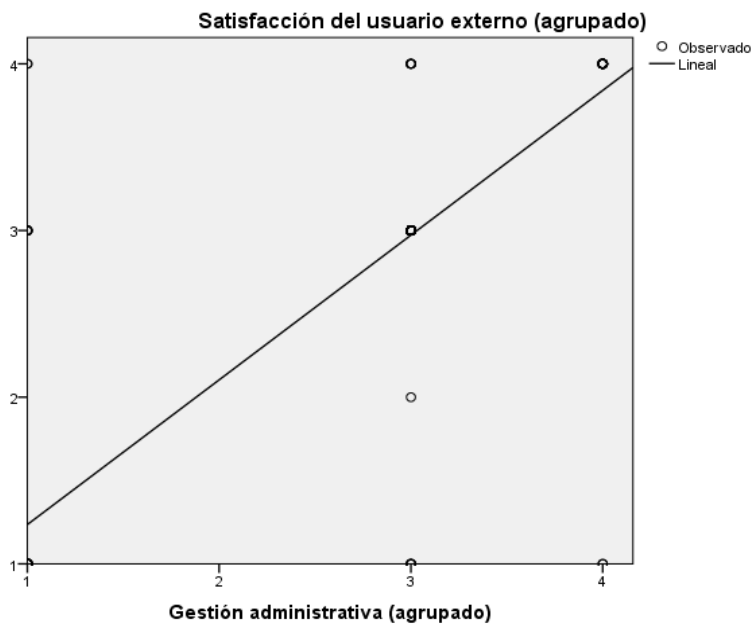
Bo = 0.367

B1= 0,868

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Satisfacción del usuario externo} = 0.367 + 0,868 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la Gestión administrativa aporta con 86.8% para que la variable dependiente Satisfacción del usuario externo cambie.

FIGURA 7. RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1

Prueba de Relación de Variables

Hipótesis de relación de variables

H_G: La gestión administrativa está relacionada con la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 19 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD

		Gestión administrativa	Fiabilidad
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,862
	Sig. (bilateral)		,000
	N	341	341
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,862	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	341	341

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 25 la correlación de Pearson es de 0.862 que de acuerdo a los niveles de la tabla 11 existe una correlación positiva muy alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que se acepta la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa si está relacionada con la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica 1

Prueba de la Hipótesis Específica 1

H_G: La gestión administrativa influye significativamente en la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si influye significativamente en la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H_0

TABLA 20- RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,862a	,744	,743	,476

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

interpretación: Observando la Tabla 26 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.862), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Fiabilidad) está cambiando en 74.4 %, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis Específica 1 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

TABLA 21- ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	222,489	1	222,489	983,483	,000b
	Residuo	76,690	339	,226		
	Total	299,179	340			

a. Variable dependiente: Fiabilidad. (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

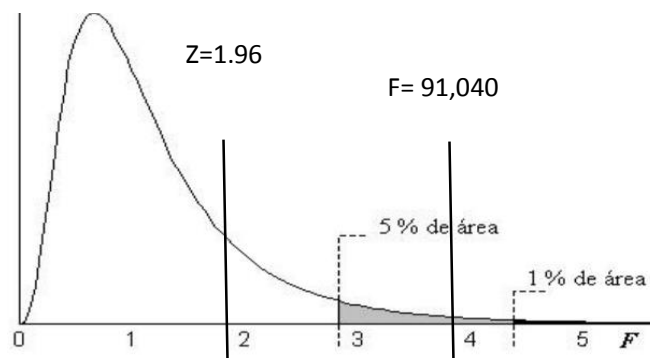


FIGURA 8 - DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 27 el valor del estadístico de Fisher es de 983,483 ($F = 983,483$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°15, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : La gestión administrativa si influye significativamente en la fiabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

TABLA 22- FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Coefficientes

Modelo		Coeficientes estandarizados		No Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,367	,077		4,788	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,868	,028	,862	31,361	,000

a. Variable dependiente: Fiabilidad. (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 86.8 % para que la Variable Dependiente Capacitación de Personal cambie. Por otro parte el

Valor $B_0=0.367$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.862$ nos dice que la gestión administrativa está relacionada con una intensidad de 86.2 % con la fiabilidad; el coeficiente tstudent ($t= 9,541$) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 1 planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.367 + 86.8 * X$$

Dónde:

Y = VD = Fiabilidad

X = VI = Gestión administrativa

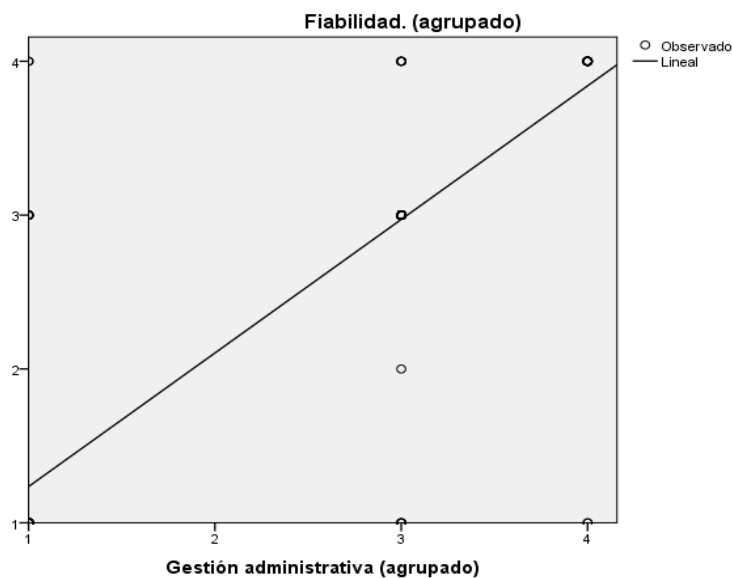
Bo = 0.367

B1= 86.8

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econometría de la recta

$$\text{Fiabilidad} = 0.367 + 86.8 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la gestión administrativa aporta con 86.8 % para que la variable dependiente Fiabilidad cambie

FIGURA 9 - RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

Hipótesis Especifica 2

Prueba de Relación de Variables

Hipótesis de relación de variables

H_G: La gestión administrativa está relacionada con la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 23 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA RESPONSABILIDAD

		Gestión administrativa	Responsabilidad
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1,000	,842
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Responsabilidad	Correlación de Pearson	,752	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 29 la correlación de Pearson es de 0.842 que de acuerdo a los niveles de la tabla 11 existe una correlación positiva alta, siendo

las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa está relacionada con la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la Hipótesis Específica 2

Prueba de la Hipótesis Específica 2

H_G : La gestión administrativa influye significativamente en la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a : La gestión administrativa si influye significativamente en la responsabilidad la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H_0

TABLA 24 - *RESUMEN DEL MODELO*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,842a	,710	,709	,511

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la tabla 30 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.842), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Responsabilidad) está cambiando en 71 %, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis Específica N° 1 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas(ANOVA)

TABLA 25 - ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	216,605	1	216,605	828,912	,000b
	Residuo	88,585	339	,261		
	Total	305,191	340			

a. Variable dependiente: Responsabilidad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

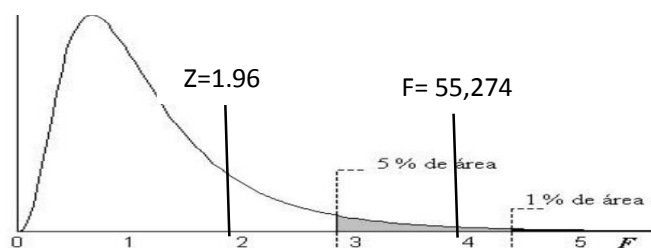


FIGURA 10 - DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 31 el valor del estadístico de Fisher es de 828,912 ($F = 828,912$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°17, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significativa encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**Ha: La gestión administrativa si influye significativamente en la responsabilidad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

TABLA 26 - COEFICIENTES

Modelo		Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	,342	,082			4,145	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,857	,030	,842		28,791	,000

a. Variable dependiente: Responsabilidad (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 85.7 % para que la Variable Dependiente Responsabilidad cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.342$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.84.2$ nos dice que la gestión administrativa está relacionada con una intensidad de 75 % con la responsabilidad; el coeficiente tstudent ($t= 28,791$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 2 planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.342 + 0.857 * X$$

Dónde:

Y = VD = responsabilidad

X = VI = Gestión administrativa

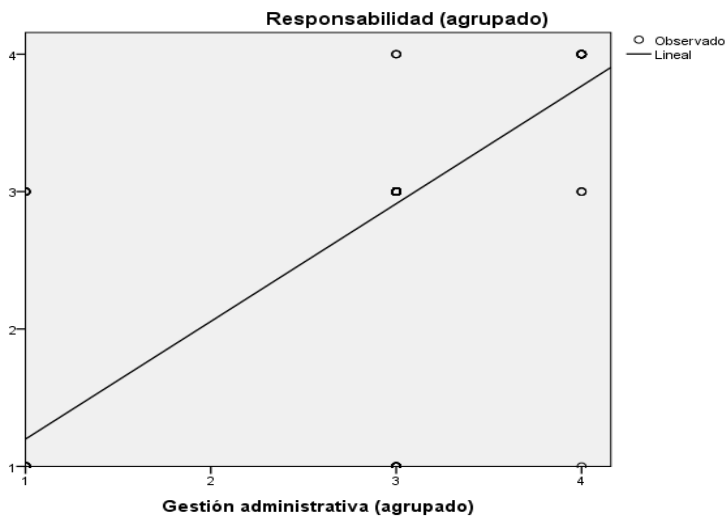
B₀ = 0.342

B₁ = 0, 661

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Responsabilidad} = 0.342 + 0.857 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la gestión administrativa aporta con 85.7 % para que la variable dependiente responsabilidad cambie

FIGURA 11 - RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

Hipótesis Especifica 3

Prueba de Relación de Variables

Hipótesis de relación de variables

H_G: La gestión administrativa está relacionada con la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 27 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SEGURIDAD

		Gestión administrativa	Seguridad
Gestión administrativa	Correlación		,783
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	341	341
Seguridad	Correlación	de,783	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	341	341

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 33 la correlación de Pearson es de 0.783 que de acuerdo a los niveles de la tabla 11 existe una correlación positiva alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa si está relacionada con la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la Hipótesis Específica 3

Prueba de la hipótesis Específica 3

H_G: La gestión administrativa influye significativamente en la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si influye significativamente en la de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 28 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado		Error estándar de la estimación
		R cuadrado	ajustado	
1	,783a	,613	,612	,600

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la tabla 34 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.783), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en

cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (seguridad) está cambiando en 61.3 %, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis Específica N° 3 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

TABLA 29 - ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	192,926	1	192,926	536,337	,000b
	Residuo	121,942	339	,360		
	Total	314,868	340			

a. Variable dependiente: Seguridad (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

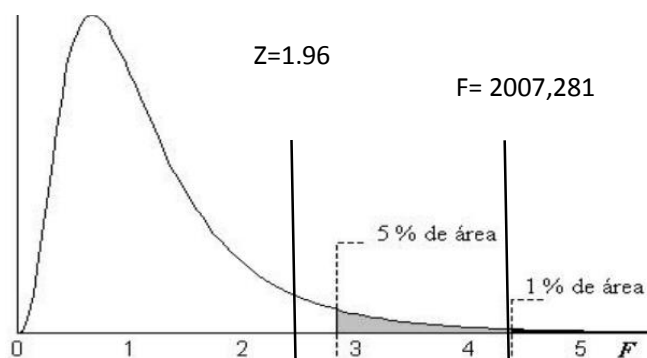


FIGURA 12 - DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 35 el valor del estadístico de Fisher es de 536,337 ($F = 536,337$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°19, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00)

la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la seguridad de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019 por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : **La gestión administrativa si influye significativamente en la seguridad del personal de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

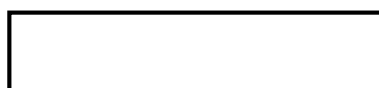
Tabla 33 - *Coefficientes*

Modelo		Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,473	,097		4,893	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,809	,035	,783	23,159	,000

a. Variable dependiente: Seguridad (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 80.9 % para que la Variable Dependiente Capacitación de Personal cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.473$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.783$ nos dice que la gestión administrativa está Relacionada con una intensidad de 78.3 % con la seguridad; el coeficiente tstudent ($t= 23.159$) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 3 planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple



$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.473 + 0,809 * X$$

Dónde:

Y = VD = Capacitación de Personal

X = VI = Gestión administrativa

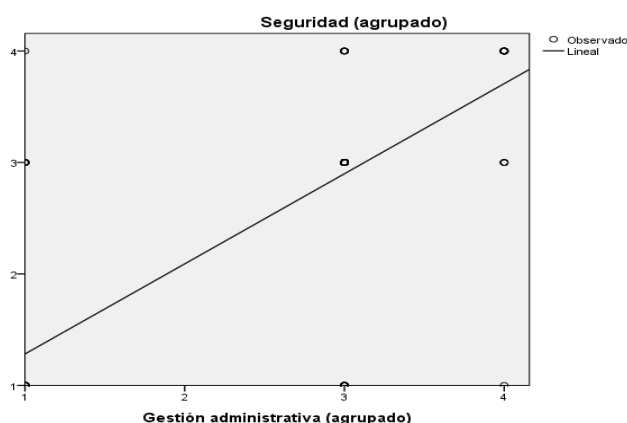
B₀ = 0.473

B₁ = 0,809

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econometría de la recta

$$\text{Seguridad} = 0.473 + 0,809 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la gestión administrativa aporta con 80.9 % para que la variable dependiente Seguridad cambie

FIGURA 13 - RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

Hipótesis Especifica 4

Prueba de Relación de Variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_g: La gestión administrativa está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H₀ (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H₀

TABLA 30 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA EMPATÍA

	Gestión administrativa	Empatía
Gestión administrativa	Correlación de Pearson 1	,783
	Sig. (bilateral)	,000
	N	341
Empatía	Correlación de Pearson ,783	1
	Sig. (bilateral)	,000
	N	341

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 37 la correlación de Pearson es de 0.769 que de acuerdo a los niveles de la tabla 11 existe una correlación positiva alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la Hipótesis Específica 4

Prueba de la Hipótesis Específica 4

Hg: La gestión administrativa influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 31 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,783a	,613	,611	,588

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la tabla 38 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.738), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Capacitación de Personal) está cambiando en 61.3 %, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis Específica N° 4 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

TABLA 32 - ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	185,195	1	185,195	535,925	,000b
	Residuo	117,145	339	,346		
	Total	302,340	340			

a. Variable dependiente: Empatía (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

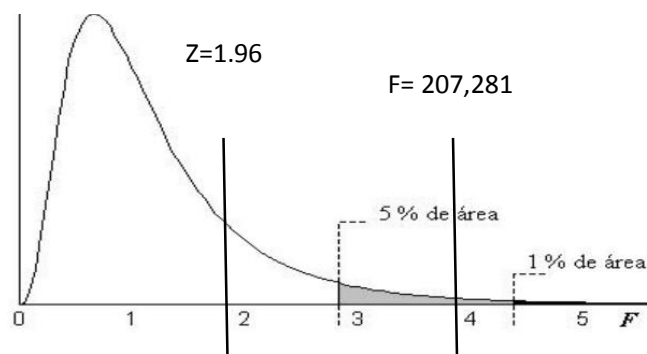


FIGURA 14 - DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 39 el valor del estadístico de Fisher es de 535,925 ($F = 535,925$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°21, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en los

aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (Ha: **La gestión administrativa si influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

TABLA 33 - COEFICIENTES

Modelo	Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,525	,095		5,536,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,792	,034	,783	23,15,000 0

a. Variable dependiente: Empatía (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 79.2 % para que la Variable Dependiente Capacitación de Personal cambie. Por otro parte el Valor Bo=0.525 representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente Beta=0.910 nos dice que la gestión administrativa está Relacionada con una intensidad de 78.3 % con el Capacitación de Personal; el coeficiente tstudent (t= 23,150) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del Ho. La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 4 planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

Bo = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.525 + 0,792 * X$$

Dónde:

Y = VD = Empatía

X = VI = Gestión administrativa

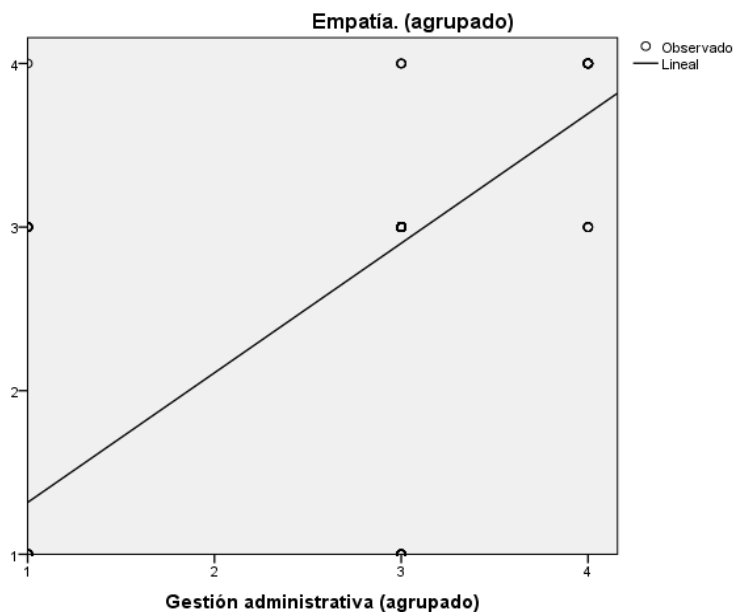
Bo = 0.525

B1 = 0,792

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econometría de la recta

$$\text{Empatía} = 0.525 + 0,792 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la gestión administrativa aporta con 79.2 % para que la variable dependiente Empatía cambie

FIGURA 15 - RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

Hipótesis Especifica 5

Prueba de Relación de Variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_G: La gestión administrativa está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H₀: La gestión administrativa no está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

H_a: La gestión administrativa si está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 34 - RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS ASPECTOS TANGIBLES

	Gestión administrativa	Aspectos tangibles
Gestión administrativa	Correlación de Pearson 1	,851
	Sig. (bilateral)	,000
	N	341
Aspectos tangibles	Correlación de Pearson ,851	1
	Sig. (bilateral)	,000
	N	1
		,851**

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 41 la correlación de Pearson es de 0.851 que de acuerdo a los niveles de la tabla 11 existe una correlación positiva alta, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis

nula (H_0 : La gestión administrativa no está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H_a : La gestión administrativa está relacionada con los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Prueba de regresión lineal simple para la Hipótesis Específica 5

Prueba de la Hipótesis Específica 5

Hg: La gestión administrativa influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Ho: La gestión administrativa no influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Ha: La gestión administrativa si influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

TABLA 35 - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,851a	,724	,723	,451

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la tabla 42 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0. 851), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable

dependiente (Aspectos tangibles) está cambiando en 72.4 %, por acción o causa de la variable independiente (Gestión administrativa).

La Hipótesis Específica N° 5 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

TABLA 36 - ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	181,428	1	181,428	890,146	,000b
	Residuo	69,094	339	,204		
	Total	250,522	340			

a. Variable dependiente: Aspectos Tangibles (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

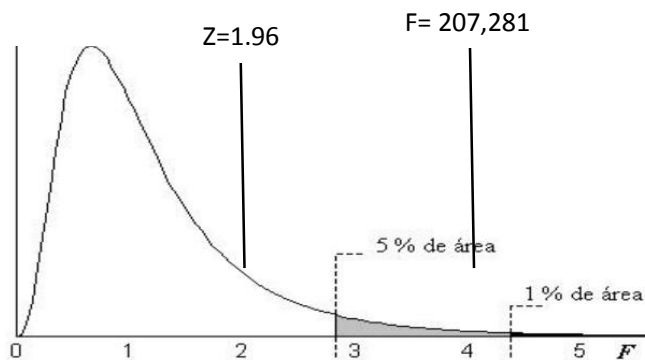


FIGURA 16 -DISTRIBUCIÓN DE F DE FISHER

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 43 el valor del estadístico de Fisher es de 890,146 ($F = 890,146$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°23, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se

rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : **La gestión administrativa si influye significativamente en los aspectos tangibles de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao 2019**), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

TABLA 37 - COEFICIENTES

Modelo		Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,543	,073		7,458	,000
	Gestión administrativa (agrupado)	,784	,026	,851	29,835	,000

a. Variable dependiente: Aspectos Tangibles (agrupado)

Interpretación: La Variable Independiente Gestión administrativa aporta en un 78.4 % para que la Variable Dependiente Aspectos Tangibles cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.543$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.851$ nos dice que la gestión administrativa está Relacionada con una intensidad de 78.4% con los Aspectos Tangibles; el coeficiente t student ($t= 29,835$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 5 planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

Bo = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.525 + 0,784 * X$$

Dónde:

Y = VD = Empatía

X = VI = Gestión administrativa

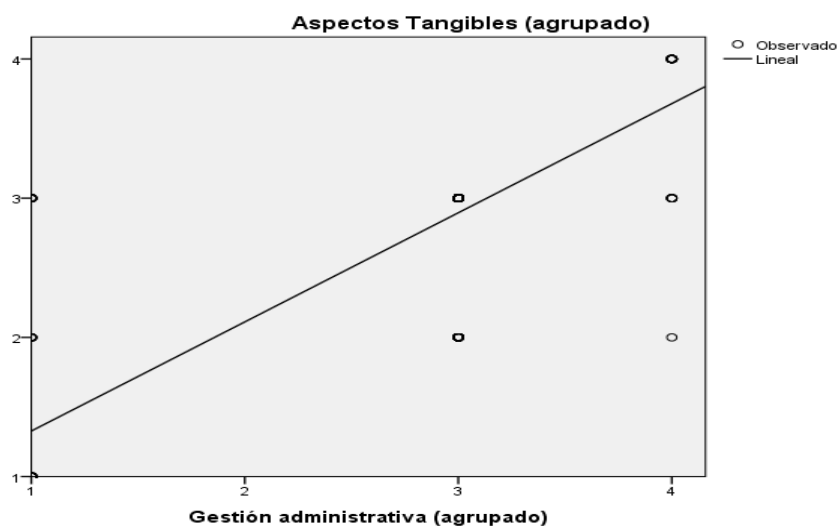
Bo = 0.525

B1 = 0,784

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econometría de la recta

$$\text{Empatía} = 0.525 + 0,784 * \text{Gestión administrativa}$$



Interpretación: Se concluye que la gestión administrativa aporta con 74.8% para que la variable dependiente Empatía cambie

FIGURA 17-RECTA DE REGRESIÓN LINEAL.

Anexo 8: Resultado de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1234530616&student_user=1&s=&lang=es&u=1095446792

feedback studio **Maria ArizabalChoquhualpa** tesis maria final corregido turnitin3.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de salud pública de la Dirección Regional de Salud, Callao
2019

TESIS PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Arizabal Choquhualpa, María Soledad (ORCID 0000-0003-2170-7657)

ASESOR:
Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID 0000-0003-0176-0047)

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %	>
2	Entregado a Universida...	8 %	>
3	www.docstoc.com	5 %	>
4	docplayer.es	1 %	>
5	repositorio.une.edu.pe	1 %	>

Página: 1 de 40 Número de palabras: 8206 Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution Activado

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar 16/12/2019 18:14

Anexo 9: Operacionalización de variables

TABLA 38 - *OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y Rangos
Planeación	Planeación	1,2,3,4,	Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente
	Toma de decisiones	5, 6,7 8	En desacuerdo (2)	(20-40) Regular
Organización	Institucional Desempeño	9,10, 11	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	(41 -60) Bueno
Dirección	Relaciones Comunicación	12,	En acuerdo (4)	(61-80) Excelente
Control	Toma de decisiones Atención	13,14,15,16	Totalmente de acuerdo (5)	(81- 100)

TABLA 39 - *OPERACIONALIZACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y Rangos
-------------	-------------	-------	-------------------	------------------

Fiabilidad.	Cumple lo prometido			
	Sincero interés por resolver problemas	1,2,3, 4, 5,	Totalmente en desacuerdo	Muy insatisfecho
	Realizan bien el servicio la primera vez		(1)	(21-42)
	Concluyen el servicio en el tiempo prometido			
Responsabilidad	No comente errores	6, 7, 8,	En desacuerdo	Insatisfecho
	Comunican cuando concluirán el servicio		(2)	(43-63)
	Los empleados ofrecen un servicio rápido			
	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	9, 10, 11, 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Satisfecho;
Seguridad	Los empleados nunca están demasiado ocupados		(3)	(64-84)
	Comportamiento confiable de los empleados			
	Clientes se sienten seguros			Muy
	Los empleados son amables		En acuerdo	Satisfecho
Empatía.	Los empleados tienen conocimientos suficientes	13, 14, 15,16	(4)	(85-105)
	Ofrecen atención individualizada			
	Horarios de trabajo convenientes para los clientes		Totalmente de acuerdo	
	Tienen empleados que ofrecen atención personalizada		(5)	
Aspectos Tangibles	Se preocupa por los clientes	17, 18, 19, 20, 21		
	Comprenden las necesidades de los clientes			
	Equipos de apariencia moderna			
	Instalaciones visualmente atractivas			
	Empleados con apariencia pulcra			
	Elementos materiales atractivos.			

Anexo 10: Fichas Técnicas

Tabla 40

Ficha Técnica: Cuestionario de Gestión Administrativa

FICHA TÉCNICA	
AUTOR	: Br. Freddy Ronald Ortiz Castilla
ADAPTADO	: MARÍA SOLEDAD ARIZÁBAL CHOQUEHUALPA
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario de gestión administrativa.
LUGAR	: Lima Perú
FECHA DE APLICACIÓN	: 2019
OBJETIVO	: VALORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
ADMINISTRACIÓN	: Individual o colectiva.
TIEMPO DE DURACIÓN	: 60 minutos.

Tabla 41

Ficha Técnica: Cuestionario de satisfacción de los usuarios externos

FICHA TÉCNICA	
AUTORA	: Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner, adecuado por Eduardo Castillo Morales
ADAPTADO	: María Soledad Arizábal Choquehualpa
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Escala Multidimensional SERVQUAL
FECHA DE APLICACIÓN	: 2005
LUGAR	: Bio Bio, Chile
OBJETIVO	: Valorar la satisfacción de los usuarios internos
ADMINISTRACIÓN	: Individual.
TIEMPO DE DURACIÓN	: 60 minutos


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MG. LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CALLAO 2019”**, del estudiante **ARIZABAL CHOQUEHUALPA, MARÍA SOLEDAD**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Callao, 18 de febrero de 2020


.....
MG. LUIS ENRIQUE DIOS ZÁRATE
DNI: 07909441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

PANTALLAZO DE TURNITIN


Resumen de coincidencias 27%

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Concordancias

1	repositorio.unz.edu.pe	Fuente de Internet	9%
2	Ensayos a Universida...	Trabajo de estudiante	8%
3	revista.docstoc.com	Fuente de Internet	5%
4	docplayer.es	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unz.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	Ensayos a Universida...	Trabajo de estudiante	<1%
7	Ensayos a Universida...	Trabajo de estudiante	<1%
8	hdl.handle.net	Fuente de Internet	<1%
9	Ensayos a Universida...	Trabajo de estudiante	<1%
10	Ensayos a Universida...	Trabajo de estudiante	<1%
11	Ensayos a Geogica In...	Trabajo de estudiante	<1%
12	2001120226	Fuente de Internet	<1%
13	www.avotbiogrowth...	Fuente de Internet	<1%
14	pesquisa.bvsalud.org	Fuente de Internet	<1%

Red 2 [Acceso a Internet](#)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCALA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario externo de la Dirección de Laboratorio de Salud Pública de la Dirección Regional de Salud, Callao, 2019"

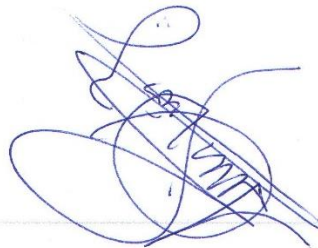
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Arizabal Choquehuapla, María Soledad (ORCID: 0000-0003-2170-7657)

ASESOR:
Mg. Dos Zaraté, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ
2019



Text-only Report Turnitin Classic High Reputation Always

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **MARIA SOLEDAD ARIZABAL CHOQUEHUALPA**, identificado con DNI N° 25733240, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Callao, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CALLAO”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA
DNI: 25733240

FECHA: Callao, 17 de febrero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
DE

LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARIA SOLEDAD ARIZABAL CHOQUEHUALPA

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE LABORATORIO DE SALUD
PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD, CALLAO 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 20/12/2019

NOTA O MENCIÓN: 15



Mg. Rafael López Landauro