



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Control previo y mejora continua en la oficina de contabilidad de un
Hospital Nacional, Cercado de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cama Orosco, Jorge (ORCID: 0000-0003-2260-1387)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser el verdadero amor, a mis padres que están presente en mi vida, mis hijos y a mi familia que siempre están conmigo para darme fuerza y lograr vencer cada uno de los obstáculos que se presentan en el día a día.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Dr. Candia Menor Marco Antonio, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIONES	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al control previo.	17
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al cumplimiento de normatividades.	18
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al cumplimiento de planes y objetivos.	19
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la supervisión de las operaciones.	20
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la mejora continua.	21
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la planificación.	22
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al liderazgo.	23
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a los procesos.	24
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a los resultados.	25
Tabla 10 Tabla cruzada entre las variables control previo y mejora continua.	26
Tabla 11 Tabla cruzada entre las variables cumplimiento de normatividades y mejora continua.	27
Tabla 12 Tabla cruzada entre las variables cumplimiento de planes y objetivos y mejora continua.	28
Tabla 13 Tabla cruzada entre las variables supervisión de las operaciones y mejora continua.	29
Tabla 14 Normalidad.	31
Tabla 15 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el control previo y la mejora	

continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.	32
Tabla 16 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el cumplimiento de normatividades y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.	33
Tabla 17 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el cumplimiento de planes y objetivos y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.	34
Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Percepción del control previo.	17
Figura 2 Percepción del cumplimiento de normatividades.	18
Figura 3 Percepción del cumplimiento de planes y objetivos.	19
Figura 4 Percepción de la supervisión de las operaciones.	21
Figura 5 Percepción de la mejora continua.	22
Figura 6 Percepción de la planificación.	23
Figura 7 Percepción del liderazgo.	24
Figura 8 Percepción de los procesos.	25
Figura 9 Percepción de los resultados.	26
Figura 10 Histograma del cruce de variables control previo y mejora continua.	27
Figura 11 Histograma del cruce del cumplimiento de normatividades y mejora continua.	28
Figura 12 Histograma del cruce del cumplimiento de planes y objetivos y mejora continua.	29
Figura 13 Histograma del cruce de la supervisión de las operaciones y mejora continua.	30

Resumen

La investigación titulada: Control previo y mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, el objetivo fue determinar la relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una muestra censal de 90 trabajadores del hospital mencionada. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta y fuerte confiabilidad.

Se concluyó que hay evidencia suficiente que permite afirmar la existencia de una entre el control previo y la mejora continua esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.458. Por tanto, el nivel de relación es positiva moderada entre ambas variables.

Palabras clave: Control previo, mejora continua, cumplimiento de normatividad, cumplimiento de planes y objetivos y supervisión de las operaciones.

Abstract

The research entitled: Prior control and continuous improvement in the accounting office of a national hospital, Cercado de Lima, 2021, the objective was to determine the relationship between prior control and continuous improvement in the accounting office of a national hospital, Cercado of Lima, 2021.

The type of investigation was basic of the correlational descriptive level, of quantitative approach; non-experimental design, cross section. A census sample of 90 workers from the aforementioned hospital was considered. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through Cronbach's Alpha statistic, which shows high and strong reliability.

It was concluded that there is sufficient evidence that allows to affirm the existence of one between the previous control and the continuous improvement, this as a consequence that the p value was $0.000 < 0.050$, and the correlation coefficient was 0.458. Therefore, the level of relationship is moderately positive between both variables.

Keywords: Prior control, continuous improvement, compliance with regulations, compliance with plans and objectives and supervision of operations.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años hubo cambios en cuanto a los procesos y estrategias que se han usado en aras de la mejora de la gestión, con la intención de que las metas sean más alcanzables por parte de las empresas, debido a ello se han implementado áreas que controlen los procesos y aplicando a la supervisión se puede monitorear los procesos que las empresas para mantener una gestión adecuada en un periodo determinado (Velasco, Hernández, Méndez, Ortega, Ramírez, Real y Flores, 2021). Asimismo, Transparency International (2019) considera los grados de corrupción en los diversos países (IPC) considerando desde cero como mínimos hechos de corrupción y como máximo cien. En 2018 se estudiaron alrededor de 180 naciones, donde la mayoría, es decir dos tercios cuentan con puntajes menores a 50. Dinamarca con 88, Nueva Zelanda con 87, Somalia, y otros cuentan con puntajes de 10, 13 y 15 puntos, naciones donde reina las crisis de diversa índole (Zapata y Mosquera, 2020).

A nivel Latinoamérica, el control previo, empleado en Colombia, ha modificado la manera de ver la Contraloría, ya que esta creación ha hecho que exista un coadministrador para dirigir las empresas estatales, dándole el poder a una sola persona, la cual tiene más poder para manipular las cosas a su antojo, ello se presta a manipulaciones y tráfico de influencia y favoritismos que puedan existir dentro de las empresas estatales (Zapata y Mosquera, 2020). Pero dieciséis años más tarde, la Asamblea Nacional Constituyente, excluyó al control previo, debido a la ineficacia que había presentado su rol dentro de las empresas, y no cumplió con sus fundamentos, lo cual era la protección a las inversiones y gastos que realizaba el estado en favor de las obras u otros (Oseda, Flores, Luján y Oseda, 2020).

El Perú en los últimos años ha contado con estabilidad económica y dejó de lado ciertos problemas socioeconómicos y continúa luchando en contra de las dificultades de índole social. Esto se genera por la carencia de servicios básicos, que deja de lado la calidad a la que las personas aspiran (Ortiz, 2020). El Perú lucha siempre para poder sacar adelante a las personas y reducir su índice de pobreza, ya que los temas sociales resultan muy complicados, debido a que

existen altos índices de desempleo y subempleo, a causa de ello se han generado diversa manera para afrontar la situación, mediante estrategias que mejoren la gestión en las unidades ejecutoras, ya que es una de sus funciones es realizar las supervisiones de los objetivos (Cadenas, 2020).

De esta manera, se implementa la mejora como medula de la Gestión de calidad dentro de las entidades, donde el Control previo y la Mejora Continua, se convierten en metas que deben aumentar la competitividad a través de planes concretos para la mejora del servicio que son brindados por los estamentos gubernamentales (González, Nevárez, González y Vásquez, 2021). Igualmente, la corrupción se ha convertido en un riesgo importante para la gestión, ya que se han visto innumerables ejemplos de actos de corrupción que no permiten alcanzar las metas de la institución de manera eficiente, esencialmente que no se maneja de manera correcta el principio de transparencia donde se comparta la manera en la que se gestiona los fondos del estado (Villalobos, 2020).

Por consiguiente, en la Oficina de Contabilidad de un Hospital Nacional, no cuenta con un control sobre gastos realizados por la entidad, ello implica que las políticas con las que cuenta control interno no son aplicadas de manera eficiente, también se observa la falta de planificación y de socialización de las políticas, las cuales permitan que los trabajadores puedan ayudar a través de las pautas que deben seguir al momento de realizar sus actividades dentro de la entidad. En tal sentido, la problemática que se ha logrado ubicar, es causada por la falta de capacitación a los trabajadores. Poca coordinación de las técnicas que se van a en los procesos de mejora continua, referente al Sistema de Control Administrativo, correspondiente al área de Contabilidad de un Hospital Nacional; también se cuenta con documentos de gestión desactualizados, el cual requiere una actualización.

Se deja de lado, aspectos de eficiencia en las entidades que le corresponden al estado, debido a la irresponsabilidad y ambición del personal, quien privilegia sus intereses personales y deja de lado los objetivos. A ello se suma la Falta de motivación, cuyas consecuencias se ven reflejadas en las decisiones. Debido a ello se ha tomado la decisión de realizar una indagación

frente a esta realidad, ya que el control previo debe servir como base para que se puedan concretar las acciones de la mejora continua, ya que se requiere de una implementación adecuada de las estrategias y procedimientos para desempeñar una gestión adecuada, pero que debe hacer frente a diversas dificultades que pierden la direccionalidad sobre la concreción de las metas (Camacho y Campuzano, 2020).

Se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021? Asimismo, los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de normatividades y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021?, (b) ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de planes y objetivos en la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021? y (c) ¿Cuál es la relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021?

En la justificación de la investigación según, Hernández y Mendoza (2018) se consideró el valor teórico, se basa en la idea de proponer un nuevo mecanismo que facilite realizar predicciones sobre el sistema de control, con la intención de mejorar los procesos de pagos que se dan. La justificación práctica, se basa en los resultados que se pretende concretar, los que determinan las deficiencias de la gestión en tesorería, para proponer mejoras en el desempeño de los trabajadores, a través de capacitación constante, de diversos temas como trabajo en equipo, liderazgo gerencial, atención a los usuarios. Sobre la justificación metodológica, debido a que hace el aporte de nuevos instrumentos que han sido validados y confiables que buscan identificar y describir el comportamiento de las variables y las incidencias que estas tengan en base al estudio que se realizó.

Se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021. También, los objetivos específicos son: (a) Establecer la relación entre el cumplimiento de normatividades y la mejora continua en la oficina

de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, (b) Identificar la relación entre el cumplimiento de planes y objetivos en la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021 y (c) Establecer la relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Del mismo modo, se puntualizó la hipótesis general: Existe relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021. Además, las hipótesis específicas son: (a) Existe relación entre el cumplimiento de normatividades y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, (b) Existe relación entre el cumplimiento de planes y objetivos en la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021 y (c) Existe relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró los **antecedentes nacionales** según Estremadoyro (2021) determinó la relación del Control previo y la gestión del tipo administrativa de la compañía Tambopata EPS EMAPAT Madre de Dios, estudio no experimental, correlacional de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Concluyo que el 28% sostuvo sobre el control previo, que casi nunca es adecuado y sobre la gestión administrativa, el 20% mencionan que casi nunca es adecuada. Se presenta una relación importante entre las variables, con un valor de $Rho = 0,904$ mostrándose una correlación alta y significativa, con relación directa.

Del Castillo y Pérez (2021) dio a conocer la contribución del control previo en las acciones del tipo administrativas en el proceso de pagos en la tesorería de la Fuerza Aérea del Perú. Estudio cuantitativo, no experimental. Los resultados detallan que el control previo tiene un nivel de valoración de 65.3%. mostrando una relación positiva, con relación directa entre variables.

Bonilla (2019) determinó el grado de eficiencia del control previo en los giros de la institución, realizados a los proveedores, el cual ha generado deficiencia y errores durante la transacción, causando perjuicio a la entidad. Los resultados muestran un nivel medio, con un 56% y el 45% sostienen que es bueno, y se debe realizar con sumo cuidado para evitar los costos administrativos de los extornos. Se concluye que hay relación entre las variables, esta es del tipo directa, donde se menciona que el control previo busca prevenir los errores en los pagos a fin de gestionar de una mejor manera los pagos.

Peña (2017) determinó los procesos en el control previo en la ejecución presupuestal de la Dirección Regional de Salud Tumbes, estudio no experimental descriptivo, bibliográfico y documental. Los resultados verifican que 50% menciona que no se cuenta con un manual de procedimientos para que se pueda realizar de modo eficiente, por lo tanto, el 55% sostienen que en los procesos prima la opinión del jefe, sin contemplan unos procesos estandarizados. Se concluye la deficiencia de los procesos del control previo en las áreas de economía y logística.

Zorrilla y Aliaga (2020) determinó la relación entre la mejora continua y el desempeño en el trabajo. Se analizó las opiniones de la muestra fue 88 trabajadores. Los resultados muestran que la mejora constante, el 60,2% refiere que realiza una planificación previa, estableciendo metas. Concluyó que hay relación entre variables, con significancia de 0,01 fue de 0,000 esta relación está dada con un valor de Rho 0,606 de relación positiva y directa, donde se puede aseverar que cuando hay un control de manera periódica se logra una mejora en la empresa.

Se detalló los **antecedentes internacionales** según Berbey y Alderete (2021) determinó la percepción que el control previo y mejora del control interno, en el área de administración y finanzas de empresas públicas, las cuales realizan sus procedimientos en base a documentos que rigen las empresas estatales, pero la que muchas veces no son aplicados de manera correcta, es por ello que se incurre en muchos errores, los cuales pueden causar pérdidas para la empresa perjudicando de esa manera los objetivos.

Lucich (2020) Describió la percepción docente, sobre los cursos de proyectos de investigación científica, se contó con la participación de 156 personas matriculados en diversas categorías de 6 facultades, quienes cumplían con la característica de estar aprobado. En los resultados, el 98,3%, estaba de acuerdo con el desenvolvimiento del expositor, el 99,1%, tenía manejo del soporte, sobre la satisfacción de los usuarios estuvieron entre los rangos de 91,8% y 96,4%.

Valenzuela (2020) Describió cómo la auditoría sobre mejora continua se relaciona con la gestión en las empresas del Estado. Estudio cuantitativo; descriptivo, correlacional. Los resultados, el 59% menciona que la auditoria es regular y el 62% sostienen que la gestión de proceso es inadecuada, las prestaciones de los servicios asistenciales dependen. Concluyó que no hay una relevancia en la relación de las variables, ya que no se ha observado cambios, por el contrario, se manifiesta algunos aspectos que pueden afectar a los usuarios.

Agudo, Rubio y Seisdodos (2017) en su publicación cuyo objetivo fue desarrollar los procesos de mejora continua en una empresa. Se analizó las

afectaciones que tiene este proceso en la gestión que realizan los trabajadores en los creadores, donde se aplica las actuaciones preventivas. Concluyó, se propone una pauta más para los procesos, la cual modifica el ciclo PDCA de Deming, donde el 67%, contemplándose en el PECAD, la cual ha resultado mucho mejor al momento de la implementación para la realidad de esta empresa, y con ello se puede manifestar la mejora sustancial entre estos dos modelos de administración. Con ello se reduce los riesgos en el trabajo.

Definición de la variable control previo según Meléndez (2012) sostiene que son procesos que se aplican a las empresas, ya sean públicas o privadas para monitorear los procesos y se obtenga un servicio o producto de calidad. Los controles previos tienen como finalidad salvaguardar los documentos que sirvan de base para la rendición de las cuentas en el ámbito financiero. También respalda que se cumplan con los requisitos solicitados (Cuéllar y Forero, 2021). De la misma forma, se basa en la revisión de manera específica de los documentos, en el cual se busca que sean fidedignos para las transacciones que se realicen dentro de la entidad (Pascual, et al., 2020). Este sistema se implementa con la finalidad de poder obtener resultados eficientes que ayuden a las empresas a lograr sus metas, donde las actividades vayan de la mano con las políticas y manuales de la empresa y poder subsanar los errores cuando sean observados a tiempo (Arboleda, Jiménez y López, 2021).

Sin embargo, los procesos que se dan antes de las operaciones son para garantizar que no se incurra en faltas que pueden causar pérdidas o sobrecostos a las entidades, ya que la mayoría de las empresas cuentan con procesos establecidos en base a sus experiencias para que estos no se incurran en faltas (Contraloría General de la República, 2019)

Dimensiones de control previo, primera dimensión: **Cumplimiento de Normatividad** según Meléndez (2012) precisó que todas las actividades del ámbito económico y financiero deben estar en base al respecto a las normas que rigen sus procesos, ya que de esta manera se evita el pago de las multas, las cuales afectan gravemente los resultados de la empresa. Además, Olivares (2018) precisó que hay un equipo de trabajo que cuenta con las funciones de revisar que

los procesos se hayan desarrollado en base a las normas, esto es para garantizar la transparencia. Además, Calderón (2020) señaló que los procesos deben calzar con la cultura de la entidad, donde la responsabilidad esta sobre los hombros de los gerentes, ya que dentro de sus funciones está el hecho de realizar supervisiones en favor de las políticas empresariales, ello con la finalidad de evitar los riesgos (Servet, 2019). Por ello se busca que las normas se cumplan de manera respetuosa y que con ello se busca que los procesos están ceñidos a las normas. Con ello los gerentes asumen las responsabilidades que las actividades se den de manera responsable (Figueroa-Montes, 2017).

Detección: su finalidad es encontrar las falencias en los procesos de control, con la intención de realizar la información al área correspondiente para poder aplicar los procesos correctivos pertinentes normativa, las ineficiencias en cada uno de los sistemas de detección y las medidas correctivas a proponer en busca de la mejora organizacional (González, 2018). Asimismo, el control previo es una manera de saber y conocer los procesos que se están desarrollando dentro de una entidad con la finalidad de prevenir los procesos erróneos que al final le pueden causar pérdidas (Córdoba, 2019).

Segunda dimensión: **Cumplimiento de Planes y Objetivos** según Meléndez (2012) manifestó que es un mecanismo que ayuda a cumplir las pautas que se requieren para poder concretar las acciones, cuando se concreta una acción, se tienen el conocimiento que al lograr una meta se ha lidiado con los riesgos y al ser exitosos, se ha dejado de lado los riesgos. La no concreción de las metas también causa frustraciones en algunos encargados es por ello que deben contar con distintas habilidades que les alienten a seguir adelante (Aranda, et al., 2018).

Al respecto, Rodríguez, Zurita y Álvarez (2020) señalaron cuando se concretan los planes, se ha trabajado siguiendo los lineamientos para poder lograr los planes. Ello se logra con el esfuerzo de cada uno de los integrantes, También dentro de los planes deben estar los planes de contingencia para saber de qué manera deben de actuar ante la presencia de dificultades, para que los planes se desarrollen con normalidad (Guambaña y Chiriboga, 2017). Los objetivo y planes

son la vértebra de la empresa, ya que son actividades que la empresa se ha proyectado, en base a su diagnóstico y a lo que desea lograr, e invierte los recursos disponibles para poder lograr las metas previstas (Zamora, Ponce, Chávez y Cedeño, 2018).

Tercera dimensión: **Supervisión de las operaciones** según Meléndez (2012) manifestó que la supervisión consiste en una serie de observaciones que se realizan a los procesos establecidos, que estos se realicen respetando los procesos establecidos por las políticas de la institución y prevenir algún error en dichas pautas, Ello es importante para poder plantear que las funciones del personal se desarrollen en base al respeto de las pautas brindadas. También son importantes para verificar si las actividades se están dando en el margen de tiempo que se han establecido, ya que los procesos que cuentan con supervisión tienen mejores resultados para la institución (Pelayo, et al., 2019). Este es esencial que sea desarrollado por los gerentes, ya que tienen una idea más completa de las acciones que se desarrollan dentro de la institución (Moreno, Robles y Arandia, 2019).

Epistemología del control previo, precisando que tiene su inicio en la antigüedad, cuyo origen estaba ligado a la confianza, la cual se va dando dentro de un círculo social, estas se fueron fortaleciendo con la influencia de la cultura y las manifestaciones religiosas, los valores, las cuales fueron insertándose en el estado y su inicio en el liberalismo clásico (Franco, 2001). Sobre la teoría del control, existen dos tendencias, las cuales realizan sus aportes a la mejora de la implementación de los procesos (Franco, 2001).

De la misma forma, alude que son comportamiento que tiene la cualidad de transformar, una situación problema en una situación donde es mejor cumplir los parámetros establecidos (Alverill, 1973). Asimismo, la teoría anglosajona se centra en el interés en las empresas del tipo privadas, y en cambio las teorías latinas son de origen mercantilista, enfocado en el cuidado de los bienes del estado y como se relaciona con los usuarios y beneficiarios de los fondos (Franco, 2001). En tal sentido, como doctrina es una serie de información que sirve para compararla en su estado original y su estado actual, el cual sirve para realizar los

balances en base a una serie de comportamientos de los trabajadores (Solarte, 2011).

De esta manera, definición de la **mejora continua**, son estrategias que se aplican a las empresas para poder mejorar su funcionamiento, las cuales se basan en procesos que se establecen en base a los estándares, además debe ser compartida con todos los miembros de la entidad para que tengan conocimiento y que todas las acciones deben estar guiadas por estos procesos. Los colaboradores deben ser parte de los cambios (Herrera y Arzola, 2016). Es un mecanismo aplicado por las empresas para tener éxito y para lograr resultados eficientes y obtener las metas que se han propuesto, esta implementación les permite poder lograr mejores procesos (Villavicencio, Soler y Bernabeu, 2017)

Ramírez y Álvaro (2017) precisaron que son mecanismos que le permiten a las empresas poder cumplir con las metas que se han establecido en un determinado tiempo, este proceso les brinda trabajos más eficientes y de mejor calidad que su competencia, es por ello que se toma la decisión de implementarla en la empresa, en la búsqueda de brindar mejores servicios a los clientes.

Primera dimensión: **Planificación**. Herrera y Arzola (2016) expresaron que en todas las entidades se realizan los planes para ser implementados durante el año, ello se realiza para que se tenga éxito en los procesos y metas que se desea alcanzar, ya que le permite a la empresa tener conocimiento de las dificultades que debe afrontar para lograr sus metas. También, Mattos y Valderrama (2019) es un método que se aplica a las entidades que desean concretar acciones de manera eficiente, ya que se puede contar con planes de contingencias para que se pueda afrontar las dificultades que pueden surgir en los procesos y poder subsanarlos para que los procesos continúen de manera normal. Asimismo, Burdiles, Castro y Simian (2019) indicaron que debe ser planteada por el gerente, quien en base a sus diagnósticos e información de la realidad de la empresa está en la facultad de poder planificar.

Segunda dimensión: **Liderazgo**. Herrera y Arzola (2016) manifestaron que es una cualidad que deben poseer los gerentes con la intención de poder direccionar los esfuerzos de los integrantes de sus equipos, ello con la intención

de lograr un trabajo más eficiente en cuanto a las metas que dese alcanzar en un determinado tiempo. Maya, Zavala y Argüelles (2019), precisó que son destrezas que tienen las personas que están en los puestos de gerencia, los cuales deben saber dirigir los esfuerzos de las personas que laboran en la empresa, además debe compartir y motivar a los trabajadores para que cumplan con sus actividades de modo eficiente en beneficio de la empresa, con ello se busca lidera el mercado en el rubro donde desarrolle actividades. Así mismo, Aldana, Salón y Guzmán (2019) indicaron que es el grado de influencia que tiene una persona hacia las demás, es la influencia que tiene una persona sobre otra, ya que sabe cómo motivarlo a cumplir sus metas.

Tercera dimensión: **Procesos**. Herrera y Arzola (2016), es la direccionalidad que propone la empresa para que los colaboradores trabajen orientados hacia ciertos logros que desean alcanzar, esta debe ser compartida por toda la entidad para que de esta manera se puedan concretar las actividades. Estas pautas deben tener un seguimiento para cuidar de los resultados y para poder identificar las deficiencias que se hayan dentro de las actividades (Gómez y Pérez, 2017). Además, Rajadell (2020) expresó que son procesos que se ciñen a los estándares con la intención de mejorar la producción, estas tienen éxito si se cuenta con supervisiones a tiempo y de manera constante para verificar el funcionamiento de la misma y que estén ligados a los propósitos.

Cuarta dimensión: **Resultados** según Herrera y Arzola (2016) indicaron que son productos que se han obtenido de los procesos, los cuales han sido verificados por el encargado, ya que su eficiencia está presente en el desarrollo de las actividades considera los productos de los esfuerzos de los trabajadores de la empresa. De esta manera, los indicadores que las expectativas, cambios, decisiones tomadas y medidas correctivas (Villavicencio, et al., 2017).

Epistemología de la **mejora continua**, se ciñe a los estudios de Deming (1989) menciona que las empresas deben estar a la vanguardia de los cambios para poder obtener una ventaja competitiva frente a las demás. Estas estrategias ayudan a las instituciones a poder identificar los talones de Aquiles para poder implementar actividades que puedan reforzar las deficiencias para poder trabajar

de manera eficiente, ya que maneja una supervisión constante de cada uno de los procesos para poder identificar las fortalezas y debilidades y tener el control de los mismos. Mono (2016), según el autor lo importante es que haya coordinación entre los colaboradores de la empresa y esta comunicación fluida harán que se logren mejores productos para la empresa ya que se está siguiendo las pautas establecidas en la planificación, en base a las políticas de la empresa y que los encargados manejen la información adecuada de cada proceso que debe estar supervisado.

Del mismo modo, se presenta “el ciclo de Deming”, donde considera los siguientes aspectos: (a) Fase Planificar: elegir las estrategias pertinentes en base a los diagnósticos, debe contener un plan de contingencia, (b) Fase Hacer: se da cuando se pone en marcha las estrategias, estas deben responder a la misión y visión de la empresa, (c) Fase Verificar: es un seguimiento que se le da a los procesos para cuidar el resultado y (d) Fase Actuar: se da cuando se realiza reajustes en los procesos para estandarizar los productos.

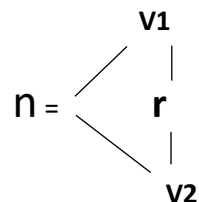
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Estudio básico, según Sánchez y Reyes (2015) se dedica a buscar nuevos saberes para contribuir con la investigación, no persigue resultados experimentales, únicamente recopila datos para descubrir nuevos principios.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal, a causa de que no se realizaron manipulaciones. Además, se consideró fue transversal, ya que se realizó la medición de la variable en un tiempo y espacio único. tiempo único. (Hernández y Mendoza, 2018). Se muestra el esquema:



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Control previo
- V2 : Mejora continua
- r : Correlación

Enfoque de la investigación.

Hernández y Mendoza (2018) fue de enfoque cuantitativo, debido a que realiza la medición de las variables empleando estadísticos numéricos, donde se le asigna valores numéricos.

Método de la investigación.

Al respecto, Bernal (2016), fue hipotético deductivo, se realiza estudios generales para poder comprobar las hipótesis, contrastándolas con la realidad.

Nivel de investigación.

El nivel es descriptivo correlacional, busca establecer la relación entre variables a través de un patrón (Sánchez y Reyes, 2016).

3.2 Variables y operacionalización

Gamarra, Rivera, Wong y Pujay (2016) es una cualidad para poder establecer las relaciones entre objetos en el tiempo con la intención de medirse” (p.24).

Definición conceptual de control previo

Para (Meléndez, 2012) sostiene que son procesos que se aplican a las empresas, ya sean públicas o privadas para monitorear los procesos y se obtenga un servicio o producto de calidad. Los controles previos tienen como finalidad salvaguardar los documentos que sirvan de base para la rendición de las cuentas en el ámbito financiero. También respalda que se cumplan con los requisitos solicitados.

Definición operacional de control previo

Esta variable cuenta con tres dimensiones: (a) Cumplimiento de normatividades, (b) Cumplimiento de planes y objetivos y (c) Supervisión de las operaciones a su vez contiene Indicadores: Aplicación de las directivas internas, respeto a las normas, actividades de control, planificación de las actividades, objetivos estratégicos, acciones estratégicas, revisión de expedientes, verificación constante de actividades, supervisión a las acciones administrativas. Las cuáles serán medidas mediante una escala de tipo Likert, siendo estos los siguientes: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre (Nadler, Weston y Voyles, 2015).

Definición conceptual de mejora continua

son estrategias que se aplican a las empresas para poder mejorar su funcionamiento, las cuales se basan en procesos que se establecen en base a los

estándares, además debe ser compartida con todos los miembros de la entidad para que tengan conocimiento y que todas las acciones deben estar guiadas por estos procesos. Los colaboradores deben ser parte de los cambios (Herrera y Arzola, 2015, p.66).

Definición operacional de mejora continua

Esta variable consta de cuatro dimensiones: (a) Planificación, (b) Liderazgo, (c) Procesos y (a) Resultados. Cuyos **Indicadores**: Están constituido por 15 indicadores como son: Organización, evaluación, equipo de trabajo, actividades, actitudes y valores, trabajo en equipo, consideración, capacidad de conducción, atención, trámites, conjunto de actividades, expectativas, cambios, decisiones tomadas y medidas correctivas.

Escala de valoración: Ordinal que están dadas por 5 valores como: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre (Nadler, Weston y Voyles, 2015).

3.3 Población, muestra y muestreo

Hernández y Mendoza (2018) definieron son un grupo de personas que cuentan con las mismas cualidades. Para esta investigación se han considerado un total de 90 trabajadores.

Por ello, se tomó una muestra conformada por 90 trabajadores del hospital mencionada.

Criterios de inclusión.

Se consideró al personal administrativo de un hospital de Cercado de Lima.

Criterios de exclusión.

Todo aquel que no labora en el nosocomio.

Unidad de análisis: Los trabajadores del hospital (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Hernández y Mendoza (2018) la muestra es una parte de la población, la cual contribuye a la obtención de los datos.

La muestra censal. Muntaré (2010), La data se recaba de un grupo de personas que cuentan con cualidades similares, la cual ha sido extraída de un universo.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

Técnica: se empleó la encuesta como mecanismo para recabar datos, Valderrama (2015) sostiene que los cuestionarios tienen la utilidad de brindar datos a través de su aplicación a la muestra que se ha seleccionado.

Validación: según Soto (2014) es válido cuando recaba datos de los que se desea medir, esta se da bajo tres criterios relevancia, pertinencia y claridad para mencionar que un instrumento es aplicable.

Confiabilidad: Es la consistencia que nacen de la aplicación de los instrumentos, a través de una serie de mediciones que se efectúan de los test. Para este proceso se emplea el estadístico Alfa de Cronbach (Sánchez y Reyes, 2015). Se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores del hospital, se aplicó el Alfa de Cronbach, con escala ordinal, escala de Likert.

3.5 Procedimientos

Gómez (1993) señaló que se debe realizar las actividades en base a un plan o guía para efectivizar el esfuerzo, tiempo y los gastos que estos incurren. Se siguió los siguientes pasos, primero se ubicó a los autores base, luego se indagó sobre los instrumentos que se deben usar, después se pasó a recabar datos para ser procesados de manera estadística. De la misma manera, todo en base e a las directivas de la universidad, para poder corresponder a los protocolos establecidos, también se empleó el (Excel o .xlsx) para su procesamiento correspondiente.

3.6 Método de análisis de datos

La data obtenida a través de la encuesta, serán ordenados en Microsoft Office Excel 2016 y posteriormente procesados por el IBM SPSS Estadísticos 25, también se obtuvieron los resultados del tipo descriptiva e inferencial.

Análisis descriptivo

Sapsford y Jupp (2006), busca realizar la descripción de los procedimientos que caracterizan por darle valores del tipo porcentual a las variables y a sus componentes.

Análisis inferencial

Sapsford y Jupp (2006), es la encargada de realizar las descripciones de las variables a través de inferencias sobre la población, se establecen los rangos y los parámetros, para comprobar las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó en base a los protocolos de la universidad, emitida por las oficinas de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad César Vallejo, compartida bajo la Resolución N° 011- 2020-VI-UCV - 01 de julio del 2020 también el contenido fue pasado por el turnitin, considerando las citas de los autores tomados.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo univariado

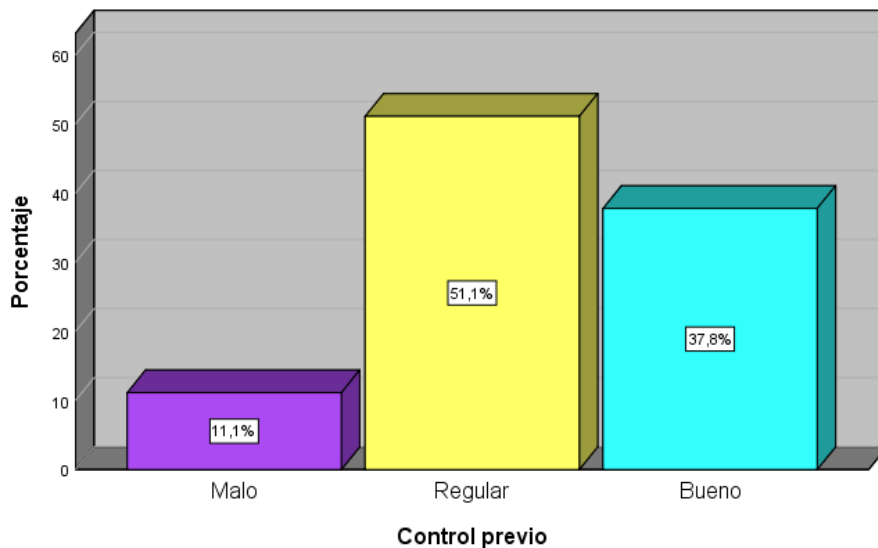
Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al control previo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	10	11,1%
	Regular	46	51,1%
	Bueno	34	37,8%
	Total	90	100%

Figura 1

Percepción del control previo.



Nota. Se aprecia la variable control previo, donde el 51,1% de los encuestados, manifestaron que la variable se ubicó en el nivel regular, mientras el 37,8% de los encuestados revelaron que el control previo fue bueno y el 11,1% de los encuestados afirmaron que el control previo fue malo.

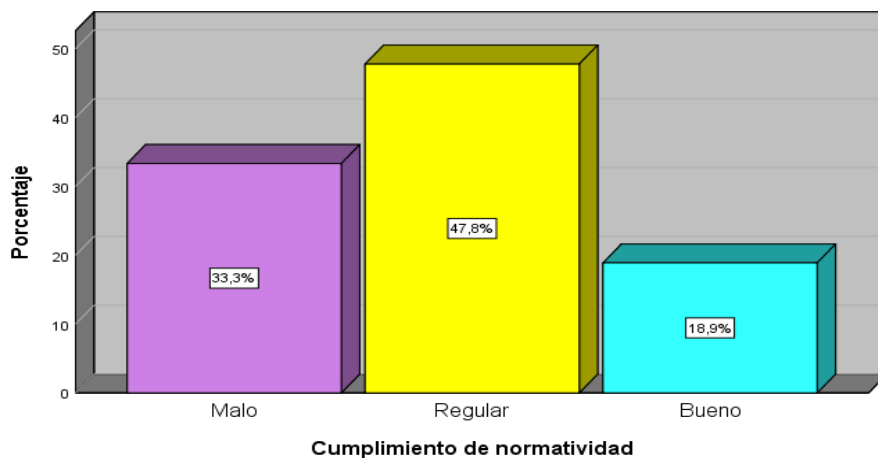
Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al cumplimiento de normatividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	30	33,3%
	Regular	43	47,8%
	Bueno	17	18,9%
	Total	90	100%

Figura 2

Percepción del cumplimiento de normatividad.



Nota. Se aprecia al cumplimiento de normatividad, donde el 47,8% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 33,3% de los encuestados revelaron que el cumplimiento de normatividad fue malo y el 18,9% de los encuestados afirmaron que el cumplimiento de normatividad fue bueno.

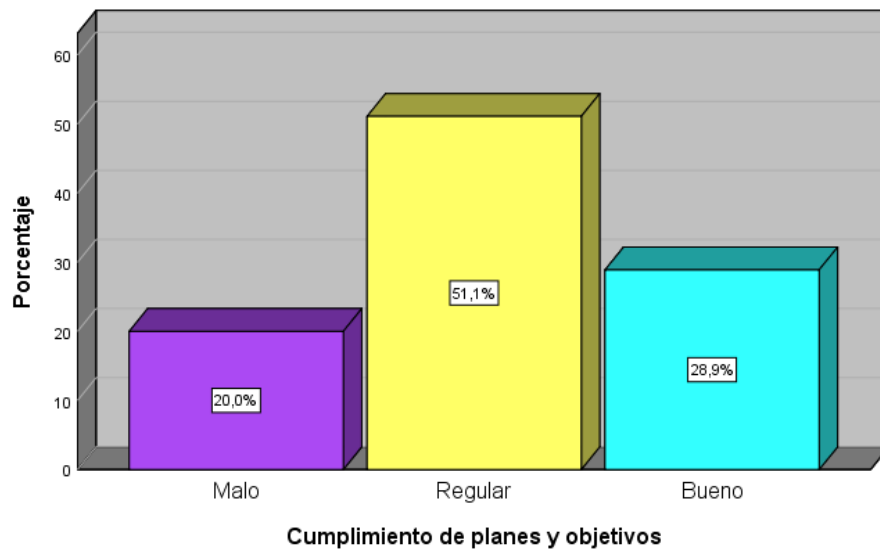
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al cumplimiento de planes y objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	20%
	Regular	46	51,1%
	Bueno	26	28,9%
	Total	90	100%

Figura 3

Percepción del cumplimiento de planes y objetivos.



Nota. Se aprecia al cumplimiento de planes y objetivos, donde el 51,1% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 28,9% de los encuestados revelaron que el cumplimiento de planes y objetivos fue bueno y el 20% de los encuestados afirmaron que el cumplimiento de planes y objetivos fue malo.

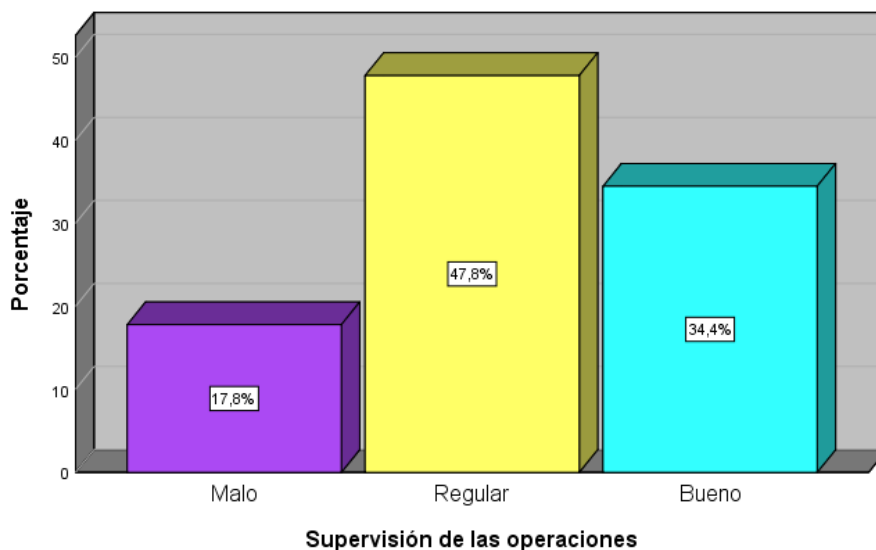
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la supervisión de las operaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16	17,8%
	Regular	43	47,8%
	Bueno	31	34,4%
	Total	90	100%

Figura 4

Percepción de la supervisión de las operaciones.



Nota. Se aprecia a la supervisión de las operaciones, donde el 47,8% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 34,4% de los encuestados revelaron que la supervisión de las operaciones fue buena y el 17,8% de los encuestados afirmaron que la supervisión de las operaciones fue mala.

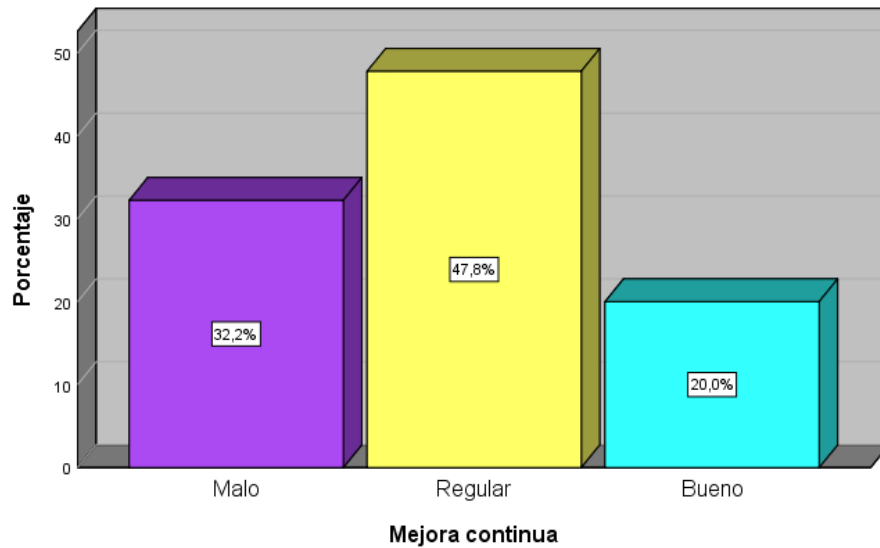
Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	29	32,2%
	Regular	43	47,8%
	Bueno	18	20%
	Total	90	100%

Figura 5

Percepción de la mejora continua.



Nota. Se aprecia a la mejora continua, donde el 47,8% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 32,2% de los encuestados revelaron que la mejora continua fue mala y el 20% de los encuestados afirmaron que la mejora continua fue buena.

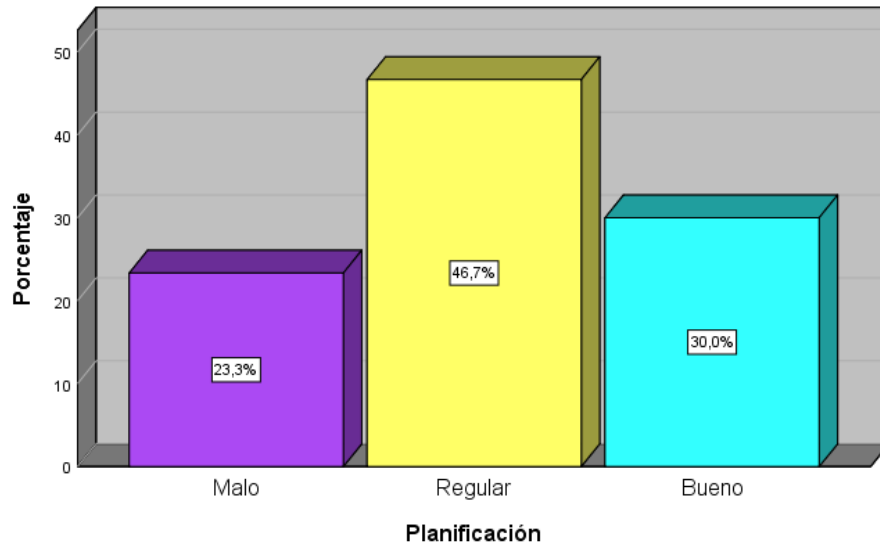
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la planificación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	23,3%
	Regular	42	46,7%
	Bueno	27	30%
	Total	90	100%

Figura 6

Percepción de la planificación.



Nota. Se aprecia a la planificación, donde el 46,7% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 30% de los encuestados revelaron que la planificación fue buena y el 23,3% de los encuestados afirmaron que la planificación fue mala.

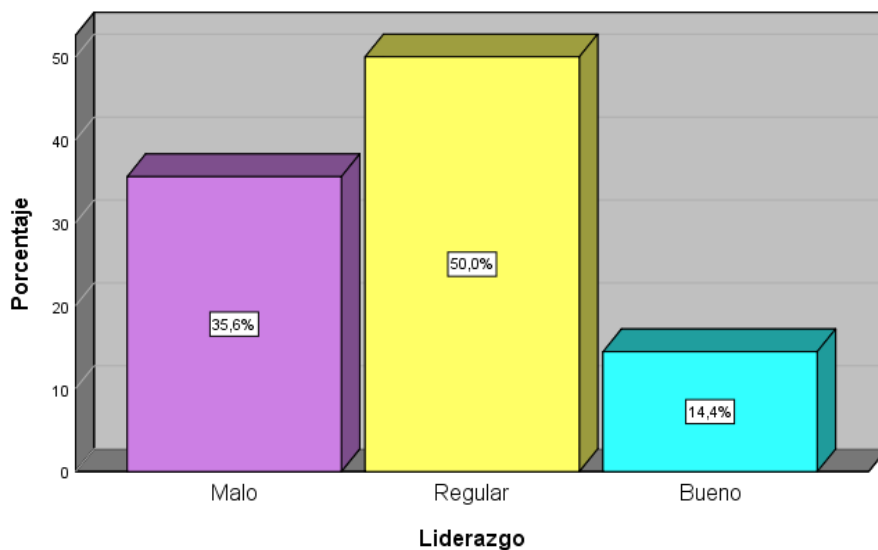
Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al liderazgo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	32	35,6%
	Regular	45	50%
	Bueno	13	14,4%
	Total	90	100%

Figura 7

Percepción del liderazgo.



Nota. Se aprecia al liderazgo, donde el 50% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 35,6% de los encuestados revelaron que el liderazgo fue malo y el 14,4% de los encuestados afirmaron que el liderazgo fue bueno.

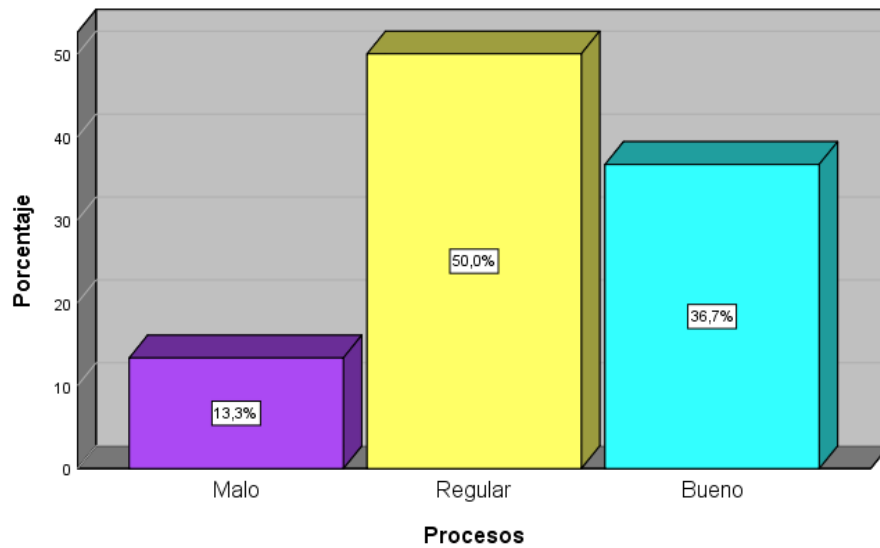
Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	13,3%
	Regular	45	50%
	Bueno	33	36,7%
	Total	90	100%

Figura 8

Percepción de los procesos.



Nota. Se aprecia a los procesos, donde el 50% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 36,7% de los encuestados revelaron que los procesos fueron bueno y el 13,3% de los encuestados afirmaron que los procesos fueron malos.

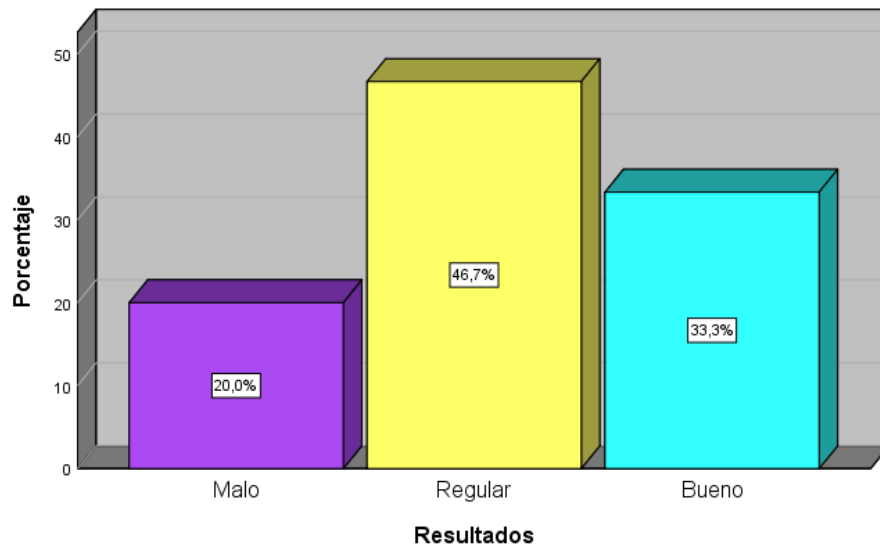
Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a los resultados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	18	20%
	Regular	42	46,7%
	Bueno	30	33,3%
	Total	90	100%

Figura 9

Percepción de los resultados.



Nota. Se aprecia a los resultados, donde el 46,7% de los encuestados, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 33,3% de los encuestados revelaron que los resultados fueron bueno y el 20% de los encuestados afirmaron que los resultados fueron malos.

4.2. Analisis descriptivo bivariado

Tabla 10

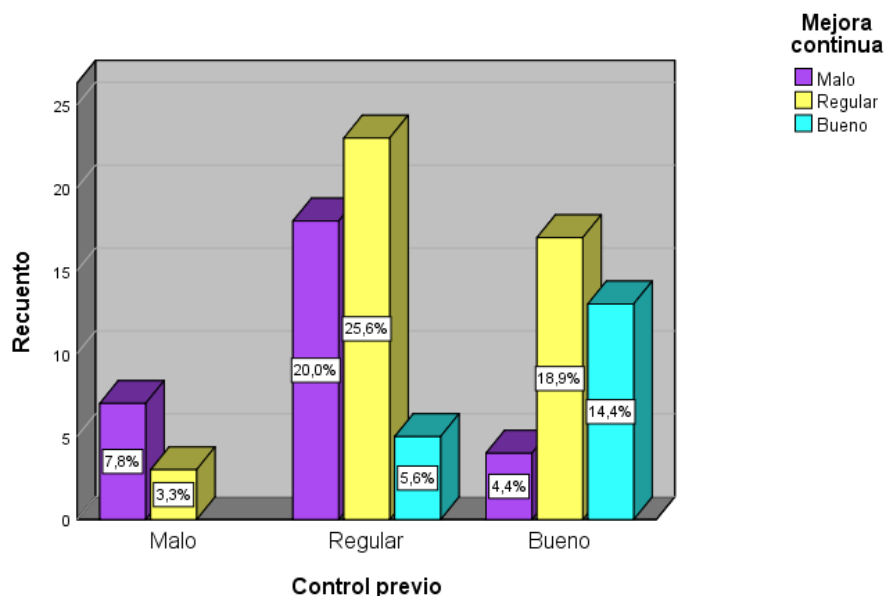
Tabla cruzada entre las variables control previo y mejora continua.

		Mejora continua			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Control previo	Malo	7 7,8%	3 3,3%	0 0,0%	10 11,1%
	Regular	18 20,0%	23 25,6%	5 5,6%	46 51,1%

	Bueno	4	17	13	34
		4,4%	18,9%	14,4%	37,8%
Total		29	43	18	90
		32,2%	47,8%	20,0%	100,0%

Figura 10

Histograma del cruce de variables control previo y mejora continua.



Nota. De acuerdo al 100% de los encuestados, del cruce del control previo y mejora continua se ubican en el nivel regular que es el 25.6%. Asimismo, el 20% de los encuestados opinan que el control previo es regular y la mejora continua es malo. Finalmente, 18.9% de los encuestados señalan que el control previo es bueno y la mejora continua es regular.

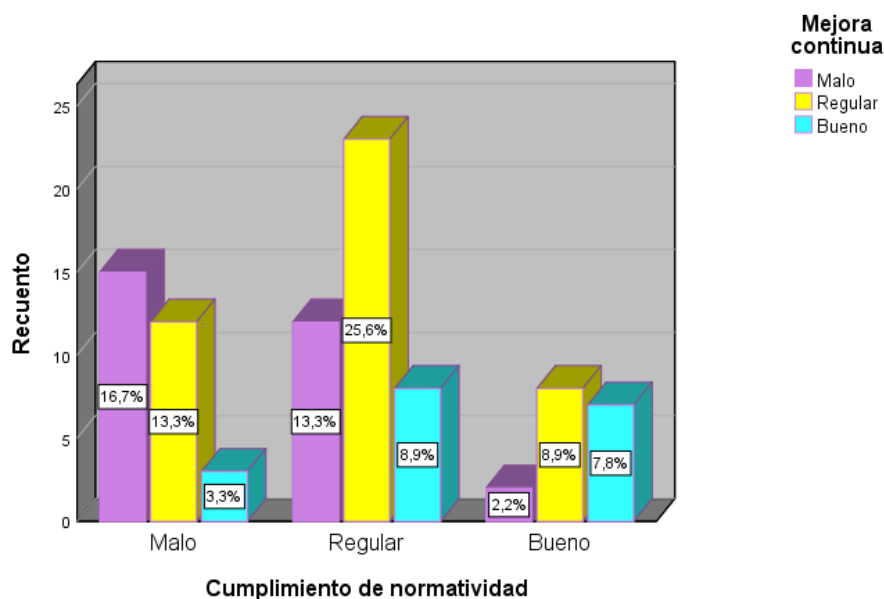
Tabla 11

Tabla cruzada entre las variables cumplimiento de normatividad y mejora continua.

		Mejora continua			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cumplimiento de normatividades	Malo	15	12	3	30
		16,7%	13,3%	3,3%	33,3%
	Regular	12	23	8	43
		13,3%	25,6%	8,9%	47,8%
	Bueno	2	8	7	17
		2,2%	8,9%	7,8%	18,9%
Total		29	43	18	90
		32,2%	47,8%	20,0%	100,0%

Figura 11

Histograma del cruce del cumplimiento de normatividad y mejora continua.



Nota. De acuerdo al 100% de los encuestados, del cruce del cumplimiento de normatividad y mejora continua se ubican en el nivel regular que es el 25.6%. Tambien, 16.7% de los encuestados indican que el cumplimiento de normatividad es malo y la mejora continua. Asimismo, el 8.9% d elos encuestados mencionan que el cumplimiento de normatividad es bueno y la mejora continua es regular.

Tabla 12

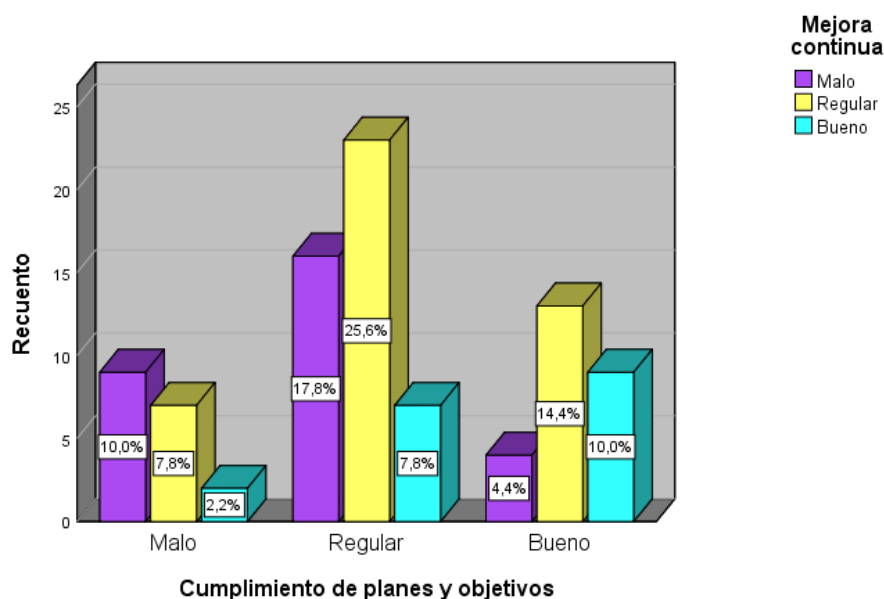
Tabla cruzada entre las variables cumplimiento de planes y objetivos y mejora continua.

		Mejora continua			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cumplimiento de planes y objetivos	Malo	9	7	2	18
	Regular	16	23	7	46
	Bueno	4	13	9	26
		10,0%	7,8%	2,2%	20,0%
		17,8%	25,6%	7,8%	51,1%

	4,4%	14,4%	10,0%	28,9%
Total	29	43	18	90
	32,2%	47,8%	20,0%	100,0%

Figura 12

Histograma del cruce del cumplimiento de planes y objetivos y mejora continua.



Nota. De acuerdo al 100% de los encuestados, del cruce del cumplimiento de planes y objetivos se ubican en el nivel regular que es el 25.6%. Asimismo, el 14.4% de los encuestados señala que el cumplimiento de planes y objetivos es bueno y la mejora continua es regular. Finalmente, el 10% de los encuestados señalan que el cumplimiento de planes y objetivos es malo y la mejora continua.

Tabla 13

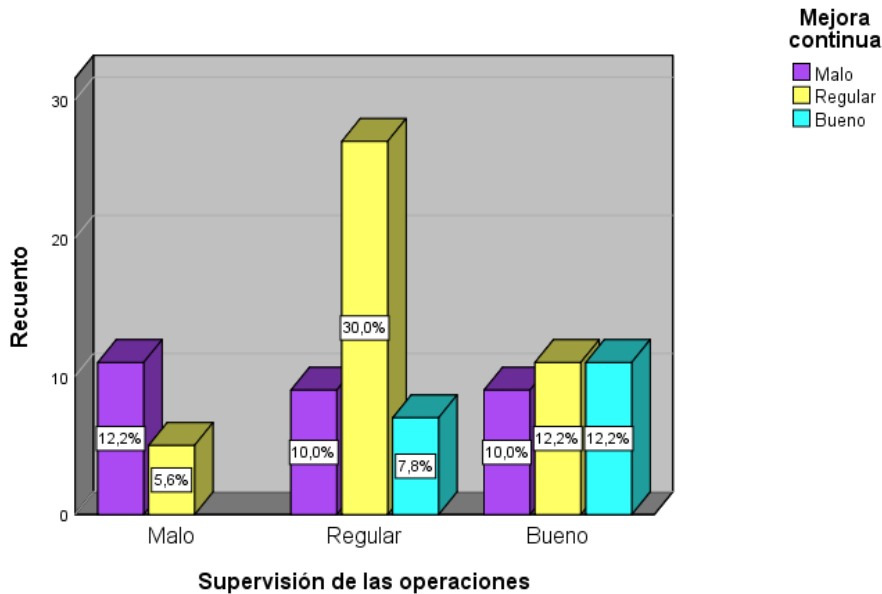
Tabla cruzada entre las variables supervisión de las operaciones y mejora continua.

		Mejora continua			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Supervisión de las operaciones	Malo	11	5	0	16
	Regular	12,2%	5,6%	0,0%	17,8%
		9	27	7	43

	Bueno	10,0%	30,0%	7,8%	47,8%
		9	11	11	31
Total		10,0%	12,2%	12,2%	34,4%
		29	43	18	90
		32,2%	47,8%	20,0%	100,0%

Figura 13

Histograma del cruce de la supervisión de las operaciones y mejora continua.



Nota. De acuerdo al 100% de los encuestados, del cruce de la supervisión de las operaciones y la mejora continua se encuentran en el nivel regular que corresponde al 30%. Asimismo, el 12.2% de los encuestados mencionan que la supervisión de las operaciones es bueno y la mejora continua es regular. Finalmente, 12,2% de los encuestados expresan que la supervisión de las operaciones es malo y la mejora continua.

4.3 Prueba de normalidad

Se aplicó el análisis de Kolmogorov-Smirnov^a, ya que la muestra es mayor de 50, por ello es la más pertinente. En el proceso se consideró dos 2 premisas, las cuales indican que:

H₀: Los datos constituyentes de la muestra resultan de una distribución normal.

H₁: Los datos constituyentes de la muestra no resultan de una distribución normal.

Teniendo clara las hipótesis antes mencionadas, se procedió al análisis de normalidad, obteniéndose como resultado lo siguiente:

Tabla 14

Normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento de normatividad	,247	90	,000
Cumplimiento de planes y objetivos	,262	90	,000
Supervisión de las operaciones	,249	90	,000
Control previo	,281	90	,000
Mejora continua	,246	90	,000
Cumplimiento de normatividad	,247	90	,000
Cumplimiento de planes y objetivos	,262	90	,000
Supervisión de las operaciones	,249	90	,000
Control previo	,281	90	,000

Según la tabla, cuando p valor igual a 0,000, y este, ser menor a 0,050 (referencia nivel de riesgo 5%); se considera acepta la hipótesis, lo cual demuestra que la muestra no cuenta con una distribución normal, por ello fue no paramétrica, se empleo Rho de Spearman para medir la correlación.

4.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Tabla 15

Relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

			Control previo	Mejora continua
Rho de Spearman	Control previo	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Según la tabla hay un nivel de sig. =0.000, según los protocolos, por ser inferior a 0.050, se debe rechazar la H₀ y aceptar la relación con el control previo, con la mejora continua, también el coeficiente de correlación fue igual a 0.458, consolidando una asociación del tipo positiva moderada entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el cumplimiento de normatividad y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre el cumplimiento de normatividad y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Tabla 16

Relación entre el cumplimiento de normatividad y la mejora continua

			Cumplimiento de normatividad	Mejora continua
Rho de Spearman	Cumplimiento de normatividades	Coefficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Según la tabla se determinó un nivel de sig. =0.000, el cual es inferior a 0.050, se debe rechazar la H₀ y aceptar que el cumplimiento de normatividad, se relaciona significativamente con la mejora continua, por ello el coeficiente de correlación resultante fue 0.538, lográndose una relación positiva moderada entre el cumplimiento de normatividad y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre el cumplimiento de planes y objetivos y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre el cumplimiento de planes y objetivos y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Tabla 17

Relación entre el cumplimiento de planes y objetivos y la mejora continua

			Cumplimiento de planes y objetivos	Mejora continua
Rho de Spearman	Cumplimiento de planes y objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Según la tabla se determinó un nivel de sig. =0.000, el cual es inferior a 0.050, se debe rechazar la H₀ y aceptar que el cumplimiento de planes y objetivos, se relaciona significativamente con la mejora continua, obteniendo un coeficiente de relación 0.495, lográndose la relación positiva moderada entre el cumplimiento de planes y objetivos y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

Tabla 18

Relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua

			Supervisión de las operaciones	Mejora continua
Rho de Spearman	Supervisión de las operaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Se determinó un nivel de sig. =0.000, el cual, es inferior a 0.050, se debe rechazar la H₀ y aceptar que la supervisión de las operaciones, se relaciona significativamente con la mejora continua, cuyo coeficiente de correlación fue 0.507, lográndose una asociación positiva moderada entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021.

V. DISCUSIONES

En la presente investigación concluyó que existe relación entre el control previo y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, lo cual se obtuvo un grado de relación positiva moderada. Hay una semejanza con la tesis de Estremadoyro (2021) determinó la relación del Control previo y la gestión del tipo administrativa de la compañía Tambopata EPS

EMAPAT Madre de Dios, estudio no experimental, correlacional de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Concluyo que el 28% sostuvo sobre el control previo, que casi nunca es adecuado y sobre la gestión administrativa, el 20% mencionan que casi nunca es adecuada. Se presenta una relación importante entre las variables, con un valor de $Rho = 0,904$ mostrándose una correlación alta y significativa, con relación directa.

De la misma forma, hay una similitud con la tesis de Berbey y Alderete (2021) determinó la percepción que el control previo y mejora del control interno, en el área de administración y finanzas de empresas públicas, las cuales realizan sus procedimientos en base a documentos que rigen las empresas estatales, pero la que muchas veces no son aplicados de manera correcta, es por ello que se incurre en muchos errores, los cuales pueden causar pérdidas para la empresa perjudicando de esa manera los objetivos.

Asimismo, se apoyó a la teoría de Meléndez (2012) manifestó que se informa donde se ha recabado datos de una revisión, de opiniones sobre el tema relacionado a las operaciones, finanzas. El control previo sirve para salvaguardar los trámites que siguen los procesos de datos que sirven para respaldar los estados financieros de la entidad. Hablar control previo es mantener que los procesos realizados en la empresa estén ceñidos a los parámetros establecidos para la realización de los pagos a los proveedores u otras empresas donde se realicen los trámites.

También, hay una similitud con la tesis de Herrera y Arzola (2016) precisaron que las mejoras continuas son elementales para que la gestión de una empresa sea eficiente, de modo que la operaciones que se realicen dentro de la empresa se sujeten a los parámetros establecidos por los planes que se han implementado durante un periodo, cuidando que sean de calidad, lo que se busca con la implementaciones la mejora en la empresa el lograra procesos de calidad para poder obtener productos de calidad. A pesar que la excelencia sea una utopia, se debe trabajar buscando el perfeccionamiento de los procesos, ya que estos traen la ventaja de ahorro en cuanto a costos, los cuales deben alcanzar las metas que se han propuesto y para ello los gerentes deben realizar la supervisión

para el monitoreo correspondiente de los procesos y poder lograr las metas que se han planificado.

En referencia a la hipótesis específica 1, concluyó que existe relación entre el cumplimiento de normatividad y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, con una correlación positiva moderada. Hay una semejanza con la tesis de Del Castillo y Pérez (2021) Del Castillo y Pérez (2021) Dio a conocer la contribución del control previo en las acciones del tipo administrativas en el proceso de pagos en la tesorería de la Fuerza Aérea del Perú. Estudio cuantitativo, no experimental. Los resultados detallan que el control previo tiene un nivel de valoración de 65.3%. mostrando una relación positiva, con relación directa entre variables. Sobre la dimensión de transparencia con 52.0%, valores en la empresa con un 60.0%. Con ello se pretende buscar que se consideren la normas para poder trabajar de manera lícita en todas las acciones para diseñar procesos que garanticen un trabajo transparente en la empresa, ello con la intención de dejar de lado la corrupción y algunas situaciones que ponen en riesgo los resultados de los planes. Además, se busca evitar los riesgos que se asume cuando se concreta un proyecto, es por ello que se busca realizar previsiones para cumplir con las normas.

También, hay una similitud con la tesis de Lucich (2020) Lucich (2020) Describió la percepción docente, sobre los cursos de proyectos de investigación científica, se contó con la participación de 156 personas matriculados en diversas categorías de 6 facultades, quienes cumplían con la característica de estar aprobado. En los resultados, el 98,3%, estaba de acuerdo con el desenvolvimiento del expositor, el 99,1%, tenía manejo del soporte, sobre la satisfacción de los usuarios estuvieron entre los rangos de 91,8% y 96,4%.

De la misma manera, se apoyó en la teoría de Meléndez (2012) manifestaron que el cumplimiento de las leyes debe ser la base para las empresas. Para ello hay un área encargada de supervisar los procesos desarrollados por los trabajadores de una empresa, la cual verifica que estos no se salgan de los marcos de las leyes, El área debe considerar sus indicadores en base a la cual evalúan cada proceso para verificar si están respetando las normas

vigentes para evitar los delitos en la empresa. También, se apoyó a la teoría de Herrera y Arzola (2016) sostienen que la mejora continua se basa en las culturales empresariales, donde hay valores que sirven de respaldo para los procesos que se dan en el área correspondiente, ello acompañado de un líder adecuado frente al personal para encaminar sus esfuerzos.

En cuanto a la hipótesis específica 2, concluyó que existe relación entre el cumplimiento de planes y objetivos en la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021, es decir que hay una correlación positiva moderada entre las variables indicadas. Hay una similitud con la tesis de Bonilla (2019) determinó el grado de eficiencia del control previo en los giros de la institución, realizados a los proveedores, el cual ha generado deficiencia y errores durante la transacción, causando perjuicio a la entidad. Los resultados muestran un nivel medio, con un 56% y el 45% sostienen que es bueno, y se debe realizar con sumo cuidado para evitar los costos administrativos de los extornos. Se concluye que hay relación entre las variables, esta es del tipo directa, donde se menciona que el control previo busca prevenir los errores en los pagos a fin de gestionar de una mejor manera los pagos. También, hay una similitud con la tesis de Valenzuela (2020) Describió cómo la auditoría sobre mejora continua se relaciona con la gestión en las empresas del Estado. Estudio cuantitativo; descriptivo, correlacional. Los resultados, el 59% menciona que la auditoría es regular y el 62% sostienen que la gestión de proceso es inadecuada, las prestaciones de los servicios asistenciales dependen. Concluyó que no hay una relevancia en la relación de las variables, ya que no se ha observado cambios, por el contrario, se manifiesta algunos aspectos que pueden afectar a los usuarios.

De la misma forma hay una semejanza con la tesis de Meléndez (2012) mención a la importancia de la fijación de las metas, el cual permite realizar coordinaciones a nivel empresarial para lograr buenos resultados en favor de las actividades que se pretende realizar. Ya que se da importancia al establecimiento de las metas, ya que estos guían el trabajo que se debe realizar en todo momento

En referencia a la hipótesis específica 3, concluyó que existe relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua en la oficina de contabilidad de un hospital nacional, Cercado de Lima, 2021. Con un grado de relación que es positiva moderada. Hay una semejanza con la tesis de Peña (2017) Peña (2017) determinó los procesos en el control previo en la ejecución presupuestal de la Dirección Regional de Salud Tumbes, estudio no experimental descriptivo, bibliográfico y documental. Los resultados verifican que 50% menciona que no se cuenta con un manual de procedimientos para que se pueda realizar de modo eficiente, por lo tanto, el 55% sostiene que en los procesos prima la opinión del jefe, sin contemplan unos procesos estandarizado. Se concluye la deficiencia de los procesos del control previo en las áreas de economía y logística.

También hay una coincidencia con la tesis de Zorrilla y Aliaga (2020) Zorrilla y Aliaga (2020) determinó la relación entre la mejora continua y el desempeño en el trabajo. Se analizó las opiniones de la muestra fue 88 trabajadores. Los resultados muestran que la mejora constante, el 60,2% refiere que realiza una planificación previa, estableciendo metas. Concluyó que hay relación entre variables, con significancia de 0,01 fue de 0,000 esta relación está dada con un valor de Rho 0,606 de relación positiva y directa, donde se puede aseverar que cuando hay un control de manera periódica se logra una mejora en la empresa.

También hay una similitud con la tesis de Agudo, Rubio y Seisdedos (2017) en su publicación cuyo objetivo fue desarrollar los procesos de mejora continua en una empresa. Se analizó las afectaciones que tiene este proceso en la gestión que realizan los trabajadores en los creadores, donde se aplica las actuaciones preventivas. Concluyó, se propone una pauta más para los procesos, la cual modifica el ciclo PDCA de Deming, donde el 67%, contemplándose en el PECAD, la cual ha resultado mucho mejor al momento de la implementación para la realidad de esta empresa, y con ello se puede manifestar la mejora sustancial entre estos dos modelos de administración. Con ello se reduce los riesgos en el trabajo.

Se apoyó a la teoría de Meléndez (2012) manifestó que la supervisión consiste en una serie de observaciones que se realizan a los procesos

establecidos, que estos se realicen respetando los procesos establecidos por las políticas de la empresa, y prever algún error en dichas pautas, Ello es importante para poder plantear que las funciones del personal se desarrollen en base al respeto de las pautas brindadas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Referente a los resultados el 51,1% de los encuestados señalan que el control previo es regular y el 47,8% dicen que la mejora continua es regular. Concluyó que se da la existencia de una relación entre el control previo y la mejora continua, con un p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.458. Por ello, seda un grado de relación es positiva moderada entre ambas variables.

Segunda: Referente a los resultados, se concluyó que se da la existencia de una relación entre el cumplimiento de normatividades y la mejora continua, con un p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.538. Por ello, seda un grado de relación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Tercera: Referente a los resultados, se concluyó que se da la existencia de una relación entre el cumplimiento de planes y objetivos en la mejora continua, con un p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.495. Por ello, seda un grado de relación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Cuarta: Referente a los resultados, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la supervisión de las operaciones y la mejora continua, con un p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.507. Por ello, seda un grado de relación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al gerente a gestionar la actualización de los instrumentos de gestión, toda vez que el control previo se realiza antes de la ejecución de las operaciones las cuales están normadas por la institución en sus planes, reglamentos y manuales, con la meta de garantizar la transparencia y buena gestión de los recursos de la entidad

Segunda: Se sugiere que los gerentes de la entidad, incluya mediante normas los gastos que se han realizado, ya que son indicadores que serán útiles para los encargados de control previo y ayudara a que su trabajo esté más relacionado con el trabajo general.

Tercera: Se sugiere que los gerentes de la entidad, que se genere un sistema de control previo en las actividades a desarrollarse durante la planificación con la finalidad de cumplir a cabalidad los objetivos planteados para el periodo, de esa forma mejorara la gestión administrativa y se verificara el crecimiento institucional y la calidad en el servicio.

Cuarta: Se sugiere que los gerentes de la entidad que se realice cursos de capacitación en temas de control y supervisión en la gestión pública para que genere conciencia en los funcionarios de la entidad con la finalidad y se merme los posibles errores que se puedan cometer por falta de conocimiento y relevancia en el tema.

REFERENCIAS

- Aldana, J., Salón, M., & Guzmán, N. (2019). Liderazgo sistémico en las competencias gerenciales docentes universitarias. *Cienciamatria*, 5(8), 50-74.
- Arboleda, P., Jiménez, M. y López, C. (2021). El control fiscal y su incorporación al sistema de pesos y contrapesos en Colombia. *Revista de derecho (Valdivia)*, 34(1), 233-253.
- Aranda, M. Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri.
- Alverill. (1973). Teorías del control. Obtenido de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-4-1#:~:text=El%20principio%20general%20por%20el,la%20fuente%20productora%20del%20est%C3%ADmulo.
- Agudo, F., Rubio, M. y Seisdedos, I. (2017). La mejora continua en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa desde la vigilancia colectiva de la salud. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 26(1), 39-54.
- Berbey, E. & Alderete, M. (2021). Incidencia del control previo que ejerce la Contraloría General de la República en el control interno de las empresas públicas de Panamá. *Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 8(2), 53-69.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Pearson Educación.
- Bonilla, M. (2019). *Control previo en el proceso de pagos de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2019* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista medica clinica las condes*, 30(1), 8-18.
- Calderón, J. (2020). Participación en la estrategia del gobierno en línea para la ciudad de Villavicencio, Meta, Orinoquia, en búsqueda del cumplimiento de

- la normatividad MINTIC. *Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio*. Recuperado de [http://hdl.handle.net/20.500, 12494, 16199](http://hdl.handle.net/20.500.12494.16199).
- Cadenas, D. (2020). Algunas propuestas graduales de democratización del procedimiento de reforma constitucional. *Revista de Derecho Político*, 1(108), 247-282.
- Camacho, E. y Campuzano, E. (2020). Las tasas para la obtención de documentos de control previo en Ecuador como medidas para restringir las importaciones. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 234-241.
- Contraloría General de la República (2019). Informe de gestión al Congreso y al Presidente de la República. Una contraloría para todos. Bogotá: Contraloría.
- Córdoba, C. F. (2019). Exposición de motivos proyecto de acto legislativo. Bogotá: Congreso de la República.
- Cuéllar, J. y Forero, A. (2021). La responsabilidad civil por productos médico-sanitarios defectuosos, de la prevención a la reparación. *Estudios Socio-Jurídicos*, 23(2).
- Del Castillo, L. y Pérez, D. (2021). El control previo en el proceso de ejecución de pagos en el Área de Tesorería del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2019.
- Estremadoyro, E. (2021). *Control previo y la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Tambopata EPS EMAPAT-Madre de Dios-2020* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Franco, R. (2001). Evolución histórica del control. Colombia.
- Figueroa-Montes, L. (2017). Normatividad relacionada al control de calidad analítica en los laboratorios clínicos del Perú. *Acta Médica Peruana*, 34(3), 237-243.
- Gómez, L. y Pérez, E. (2017). Propuesta de un modelo de gestión para PYMEs, centrado en la mejora continua. *Síntesis tecnológica*, 3(2), 59-67.
- González, E., Nevárez, E., González, L. y Vásquez, F. M. T. (2021). Finalidad de la pena en discurso político a la propuesta teórica. Debate previo a la aprobación del código orgánico integral penal en la república del

- Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 781-814.
- González, A. (2018). Fundamentos constitucionales de la política de control fiscal. En M. Moya (coord.). *Trayectoria de la política de control fiscal*. Bogotá: Auditoría General de la República.
- Guambaña, G. y Chiriboga, A. (2017). Planeación estratégica la forma más básica para establecer el cabal cumplimiento de las metas y objetivos en cualquier organización. *Revista Publicando*, 4(11 (2)), 682-697.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, Mac Graw Hill: Interamericana. pp 634.
- Hernández, R y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Editorial McGraw-Hill Educación. Pp 714.
- Herrera, J. y Arzola, M. (2015). *Análisis de los Diferentes Métodos de Mejora Continua*. Madrid, España: Ecoe ediciones.
- Lucich, A. (2020). Percepción de un curso «blended» como herramienta para la mejora continua en Ciencias de la Salud, experiencia de una universidad peruana. *Educación Médica*.
- Maya, E., Zavala, J. y Argüelles, J. (2019). Liderazgo directivo y educación de calidad. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 114-129.
- Mattos, A. y Valderrama, F. (2019). *Métodos de planificación y control de obras*. Reverté.
- Moreno, P., Robles, G. y Arandia, J. (2019). Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6.
- Meléndez, J. (2012). *Deontología profesional: logrando el cambio*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/77
- Nadler, J., Weston, R. y Voyles, E. (2015). Stuck in the middle: the use and interpretation of mid-points in items on questionnaires. *The Journal of General Psychology*, 142(2), 71-89.

- Olivares, G. (2018). Los programas de cumplimiento normativo y el derecho penal. *Derecho penal económico y derechos humanos*, 111.
- Ortiz, L. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 107-111.
- Oseda, D., Flores, P., Luján, J. y Oseda, M. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82.
- Pascual, R., Santiváñez, E. y Paucarchuco, K. (2020). Control previo y los procesos de adquisiciones y contrataciones en los colaboradores de la Red de Salud Jauja. *SENDAS*, 1(1).
- Pelayo, M., Joya, R. y Velázquez, J. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16.
- Peña, S. (2017). Evaluación de los procedimientos del control previo de la ejecución presupuestal en la dirección de economía de la dirección regional de salud Tumbes-2016.
- Rajadell, M. (2020). Creatividad, emprendimiento y mejora continua. *EUNCET ALUMNI*, (11), 6-7.
- Ramírez, K. y Álvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.
- Rodríguez, E., Zurita, I. y Álvarez, J. (2020). Evaluación del proceso de planificación y del ciclo presupuestario para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 63-91.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Servet, V. (2019). Viabilidad de la pericial de compliance para validar la suficiencia del programa de cumplimiento normativo por las personas jurídicas. *Diario La Ley*, (9337), 1.
- Solarte, G. J. (2011). Teoría general control. Popayan, Cauca.

- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - cuantitativa, cualitativa y mixta. (2ª ed.). San Marcos. 10-10-2015-115. pp.496
- Valenzuela, A. (2020). La auditoría como mejora continua en los Organismos Públicos de Salud del Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 25-31.
- Villavicencio, D., Soler, V. y Bernabeu, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, (1), 50-56.
- Velasco, R., Hernández, M., Méndez, J., Ortega, M., Ramírez, E., Real, G. y Flores, D. (2021). Criterios de retorno al trabajo y determinación del valor de vulnerabilidad por Covid-19. *salud pública de méxico*, 63(1, ene-feb), 136-146.
- Zapata, A. y Mosquera, L. (2020). Del control previo y perceptivo al posterior y preventivo: estudio de la trayectoria en el control fiscal en Colombia (1991-2019). *Via Inveniendi Et Iudicandi*, 15(1), 71-90.
- Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M. y Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Zorrilla, D. y Aliaga, W. (2020). Mejora continua y desempeño laboral de los trabajadores administrativos régimen laboral DL 276 de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable control previo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Control previo	El control previo está referido a cualquier dirección o sistema de cada entidad sea pública o privada por que las actividades son diversas y siempre se requiere de un control. El control previo también consiste en salvaguardar la documentación que sea fidedigna ya que posteriormente servirá de sustentación para los estados financiero (Meléndez, 2012).	La definición operacional de esta variable se operacionalización en tres dimensiones: (a) Cumplimiento de normatividades, (b) Cumplimiento de planes y objetivos y (c) Supervisión de las operaciones.	Cumplimiento de normatividad	Aplicación de las directivas internas	1	Escala: Ordinal Escala Likert: 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Malo 15 - 34 Regular 35 - 54 Bueno 55 - 75
				Respeto a las normas	2, 3		
				Actividades de control	4, 5		
			Cumplimiento de planes y objetivos	Planificación de las actividades	6, 7		
				Objetivos estratégicos	8		
				Acciones estratégicas	9, 10		
			Supervisión de las operaciones	Revisión de expedientes	11, 12, 13		
				Verificación constante de actividades	14		
				Supervisión a las acciones administrativas	15		

Tabla 2

Operacionalización de la variable mejora continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Mejora continua	"La mejora continua es "Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento" (Herrera y Arzola, 2015, p.66).	La mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, que se vincula desde la planificación, el líder, los procesos y los resultados de un producto o servicio. Se medirá las variables mediante Rho de Spearman en el SPSS	Planificación	Organización	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
				Evaluación	3,4		
				Equipo de trabajo	5,6		
				Actividades	7,8		
			Liderazgo	Actitudes y valores	9,10		
				Trabajo en equipo	11,12		
				Consideración	13,14		
				Capacidad de conducción	15,16		
			Procesos	Atención	17,18		
				Trámites	19,20		
				Conjunto de actividades	21,22		
			Resultados	Expectativas	23,24		
				Cambios	25,26		
				Decisiones tomadas	27,28		
				Medidas correctivas	29, 30		

Anexo 2. Instrumentos de las variables

Instrumentos de control previo

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi Siempre (4)

Siempre (5)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Cumplimiento de normatividad					
1	Se cuenta con directrices para tramitar los expedientes.					
2	Se considera las normatividad vigentes para el control.					
3	Se cuenta con directivas que contribuyen a la eficacia en la tramitación de expedientes.					
4	Aplican sistemas de control en los expedientes.					
5	Se considera las políticas institucionales para generar control en los expedientes					
	Dimensión 2. Cumplimiento de planes y objetivos	1	2	3	4	5
6	Se realiza un control de las actividades programadas.					
7	Se cumple con las actividades de control para la gestión administrativa.					
8	Se evalúa los posibles riesgos ante el incumplimiento de los objetivos.					
9	Se analiza constantemente la calidad del gasto de su institución.					
10	Realiza un control a cada expediente cuando lo tiene en su poder.					
	Dimensión 3. Supervisión de las operaciones					
11	Verifica cada uno de los expedientes antes de derivarlo.					
12	Considera que los expedientes administrativos derivados no cuentan con errores.					
13	Cuando tiene errores los expedientes administrativos, los devuelve con documento.					
14	Considera que la unidad en la que labora se cuenta con un ambiente de control					
15	Considera que se cuenta con efectividad en la tramitación de los expedientes.					

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de mejora continua

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Planificación					
1	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador.					
2	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa.					
3	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.					
4	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.					
5	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.					
6	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa.					
7	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la institución.					
8	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.					
	Dimensión 2. Liderazgo	1	2	3	4	5
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.					
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales.					
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.					
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo					
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.					
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto					
15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.					
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
	Dimensión 3. Procesos	1	2	3	4	5
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.					
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo					
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.					
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y coordinadores de área					
21	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa.					
22	Realiza actividades que aporten mejoras para la institución					
	Dimensión 4. Resultados					
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.					
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas					
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.					
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la institución.					
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.					
28	La toma de decisiones dentro de la institución son las más adecuadas					
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.					
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Validaciones de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL PREVIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 1. Cumplimiento de normatividad													
1	Se cuenta con directrices para tramitar los expedientes.				X				X				X	
2	Se considera las normatividades vigentes para el control.				X				X				X	
3	Se cuenta con directivas que contribuyen a la eficacia en la tramitación de expedientes.				X				X				X	
4	Aplican sistemas de control en los expedientes.				X				X				X	
5	Se considera las políticas institucionales para generar control en los expedientes				X				X				X	
	Dimensión 2. Cumplimiento de planes y objetivos													
6	Se realiza un control de las actividades programadas.				X				X				X	
7	Se cumple con las actividades de control para la gestión administrativa.				X				X				X	
8	Se evalúa los posibles riesgos ante el incumplimiento de los objetivos.				X				X				X	
9	Se analiza constantemente la calidad del gasto de su institución.				X				X				X	
10	Realiza un control a cada expediente cuando lo tiene en su poder.				X				X				X	
	Dimensión 3. Supervisión de las operaciones													
11	Verifica cada uno de los expedientes antes de derivarlo.				X				X				X	
12	Considera que los expedientes administrativos derivados no cuentan con errores.				X				X				X	
13	Cuando tiene errores los expedientes administrativos, los devuelve con documento.				X				X				X	
14	Considera que la unidad en la que labora se cuenta con un ambiente de control				X				X				X	
15	Considera que se cuenta con efectividad en la tramitación de los expedientes.				X				X				X	

Observaciones: _____

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

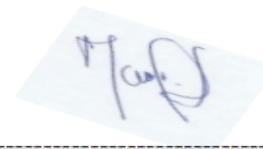
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

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

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

29 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Dimensión 4. Resultados		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
23	Amerita empoderar a colaboradores a fin de alcanzar las metas.				X				X				X
24	Con el empoderamiento se logra el cumplimiento de las funciones asignadas				X				X				X
25	Los logros obtenidos por sus compañeros de trabajo son medidos por los superiores.				X				X				X
26	Es importante la medición de los logros para mejorar los resultados de la empresa.				X				X				X
27	Para la ejecución de una nueva tarea se toma decisiones adecuadas.				X				X				X
28	La toma de decisiones dentro de la empresa son las más adecuadas				X				X				X
29	Se aplican las medidas correctivas en la ejecución de los planes operativos.				X				X				X
30	Existe un seguimiento continuo de las labores efectuadas durante la semana.				X				X				X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

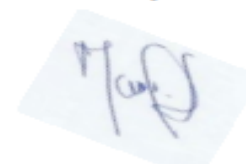
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

29 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL PREVIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
	Dimensión 1. Cumplimiento de normatividades													
1	Se cuenta con directrices para tramitar los expedientes.				X				X				X	
2	Se considera las normatividades vigentes para el control.				X				X				X	
3	Se cuenta con directivas que contribuyen a la eficacia en la tramitación de expedientes.				X				X				X	
4	Aplican sistemas de control en los expedientes.				X				X				X	
5	Se considera las políticas institucionales para generar control en los expedientes				X				X				X	
	Dimensión 2. Cumplimiento de planes y objetivos	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
6	Se realiza un control de las actividades programadas.				X				X				X	
7	Se cumple con las actividades de control para la gestión administrativa.				X				X				X	
8	Se evalúa los posibles riesgos ante el incumplimiento de los objetivos.				X				X				X	
9	Se analiza constantemente la calidad del gasto de su institución.				X				X				X	
10	Realiza un control a cada expediente cuando lo tiene en su poder.				X				X				X	
	Dimensión 3. Supervisión de las operaciones	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
11	Verifica cada uno de los expedientes antes de derivarlo.				X				X				X	
12	Considera que los expedientes administrativos derivados no cuentan con errores.				X				X				X	
13	Cuando tiene errores los expedientes administrativos, los devuelve con documento.				X				X				X	
14	Considera que la unidad en la que labora se cuenta con un ambiente de control				X				X				X	
15	Considera que se cuenta con efectividad en la tramitación de los expedientes.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JANAMPA ACUÑA, NERIO

DNI: 28270171

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Lima, 10 de noviembre del 2021

¹Partinancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ²				Sugerencias
		MD	U	A	MA	MD	U	A	MA	MD	U	A	MA	
	Dimensión 1. Planificación													
1	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador.				X				X				X	
2	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa.				X				X				X	
3	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.				X				X				X	
4	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.				X				X				X	
5	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.				X				X				X	
6	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa.				X				X				X	
7	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.				X				X				X	
8	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.				X				X				X	
	Dimensión 2. Liderazgo													
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.				X				X				X	
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales.				X				X				X	
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.				X				X				X	
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo				X				X				X	
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.				X				X				X	
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto				X				X				X	
15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.				X				X				X	
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo				X				X				X	
	Dimensión 3. Procesos													
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.				X				X				X	
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo				X				X				X	
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.				X				X				X	
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y				X				X				X	

f
v

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL PREVIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
	Dimensión 1. Cumplimiento de normatividades													
1	Se cuenta con directrices para tramitar los expedientes.				X				X				X	
2	Se considera las normatividades vigentes para el control.				X				X				X	
3	Se cuenta con directivas que contribuyen a la eficacia en la tramitación de expedientes.				X				X				X	
4	Aplican sistemas de control en los expedientes.				X				X				X	
5	Se considera las políticas institucionales para generar control en los expedientes				X				X				X	
	Dimensión 2. Cumplimiento de planes y objetivos	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
6	Se realiza un control de las actividades programadas.				X				X				X	
7	Se cumple con las actividades de control para la gestión administrativa.				X				X				X	
8	Se evalúa los posibles riesgos ante el incumplimiento de los objetivos.				X				X				X	
9	Se analiza constantemente la calidad del gasto de su institución.				X				X				X	
10	Realiza un control a cada expediente cuando lo tiene en su poder.				X				X				X	
	Dimensión 3. Supervisión de las operaciones	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	MU	U	A	MA	
11	Verifica cada uno de los expedientes antes de derivarlo.				X				X				X	
12	Considera que los expedientes administrativos derivados no cuentan con errores.				X				X				X	
13	Cuando tiene errores los expedientes administrativos, los devuelve con documento.				X				X				X	
14	Considera que la unidad en la que labora se cuenta con un ambiente de control				X				X				X	
15	Considera que se cuenta con efectividad en la tramitación de los expedientes.				X				X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

DNI: 25451905

Especialidad del validador: DOCTOR GESTIÓN PÚBLICA

Lima, 12 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	U	A	MA	MD	U	A	MA	MD	U	A	MA	
	Dimensión 1. Planificación													
1	La empresa limita el conocimiento público del Manual de Organización y Funciones para el buen desempeño del colaborador.				X				X				X	
2	La estructura organizacional permite desarrollar una adecuada Gestión Administrativa.				X				X				X	
3	Las áreas administrativas monitorean las actividades para que se ejecute de manera eficiente.				X				X				X	
4	Monitorea las tareas del personal para una mejor gestión.				X				X				X	
5	El Plan Estratégico es conocido y aplicado por todo el personal.				X				X				X	
6	El Plan Estratégico es de utilidad en el área administrativa.				X				X				X	
7	Su Jefe inmediato hace los requerimientos necesarios para ser considerados en la planificación de la empresa.				X				X				X	
8	Los requerimientos de las áreas administrativas cumplen con las fechas establecidas.				X				X				X	
	Dimensión 2. Liderazgo													
9	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo.				X				X				X	
10	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales.				X				X				X	
11	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo.				X				X				X	
12	Influye en su desempeño los trabajos en equipo				X				X				X	
13	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe.				X				X				X	
14	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto				X				X				X	
15	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje.				X				X				X	
16	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo				X				X				X	
	Dimensión 3. Procesos													
17	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo.				X				X				X	
18	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo				X				X				X	
19	Existe supervisión responsable de parte de los superiores.				X				X				X	
20	Una buena dirección se inicia con la supervisión hacia los jefes y				X				X				X	

Anexo 5. Base de dato de la prueba piloto y confiabilidad

	Control previo														
	Cumplimiento de normatividad					Cumplimiento de planes y objetivos					Supervisión de las operaciones				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3
2	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1
6	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	1	3
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4
13	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	3	3	2
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2
19	4	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4
20	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1

Base de dato de la prueba piloto de mejora continua

	Mejora continua																													
	Planificación								Liderazgo								Procesos								Resultados					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3
2	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3
3	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1
4	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3
5	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3
6	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2
7	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1
8	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4
9	2	1	1	2	1	2	1	3	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
10	4	3	3	5	4	1	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5
11	3	3	1	3	1	1	1	2	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2
12	4	3	4	5	5	3	2	4	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3
13	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4
15	5	4	2	3	3	2	2	5	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3
16	5	3	1	5	1	1	3	2	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	2
17	5	4	2	3	3	3	4	5	4	5	3	3	5	2	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	4
18	4	2	1	5	2	3	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2	2	3	3	1	2	5	5	3	2	2
19	5	3	3	1	3	3	4	5	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4
20	4	3	2	2	1	1	3	4	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	5	2	1	1

Resultado de confiabilidad de control previo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	38,1500	114,661	,670	,920
VAR00002	38,2000	115,221	,627	,921
VAR00003	38,6000	118,463	,589	,922
VAR00004	39,0500	125,524	,281	,931
VAR00005	38,0000	116,211	,721	,918
VAR00006	38,2000	118,274	,529	,924
VAR00007	39,1500	111,924	,754	,917
VAR00008	39,2500	111,250	,692	,919
VAR00009	39,2500	117,145	,608	,921
VAR00010	39,0000	118,842	,784	,918
VAR00011	38,8000	114,905	,838	,915
VAR00012	38,4500	122,471	,549	,923
VAR00013	38,9000	116,095	,768	,917
VAR00014	38,8000	116,484	,716	,918
VAR00015	38,5000	117,947	,721	,919

Resultado de la confiabilidad de mejora continua

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	87,8000	471,326	,575	,942
VAR00002	89,0000	482,211	,512	,943
VAR00003	90,0500	484,261	,450	,943
VAR00004	88,4500	464,366	,566	,942
VAR00005	89,4000	460,358	,664	,941
VAR00006	89,5000	477,316	,476	,943
VAR00007	89,1500	466,766	,634	,941
VAR00008	87,8000	466,589	,696	,941
VAR00009	87,8000	475,853	,620	,942
VAR00010	87,1500	492,450	,306	,944
VAR00011	89,2500	471,882	,499	,943
VAR00012	89,7500	468,408	,739	,941
VAR00013	88,5500	470,366	,622	,941
VAR00014	88,0000	450,947	,821	,939
VAR00015	89,6500	488,239	,340	,944
VAR00016	88,0500	473,945	,527	,942
VAR00017	88,3000	467,063	,623	,941
VAR00018	88,2000	463,116	,617	,942
VAR00019	89,2500	479,776	,388	,944
VAR00020	89,0500	461,208	,779	,940
VAR00021	89,2500	471,882	,499	,943
VAR00022	89,7500	468,408	,739	,941
VAR00023	88,5500	470,366	,622	,941
VAR00024	88,0000	450,947	,821	,939
VAR00025	89,6500	488,239	,340	,944
VAR00026	88,0500	473,945	,527	,942
VAR00027	88,3000	467,063	,623	,941
VAR00028	88,2000	463,116	,617	,942
VAR00029	89,2500	479,776	,388	,944
VAR00030	89,0500	461,208	,779	,940

Anexo 6. Base de dato de las muestras

	Control previo																		
	Cumplimiento de normatividad:					Cumplimiento de planes y objetivos					Supervisión de las operaciones								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15				
1	5	5	4	4	5	23	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	49
2	5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	50
3	2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	26
4	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	40
5	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	26
6	3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	37
7	2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	27
8	4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	45
9	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	31
10	5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	58
11	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	32
12	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	56
13	1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	38
14	5	4	5	3	5	22	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	18	61
15	4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	52
16	3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	3	2	15	36
17	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	53
18	2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	29
19	4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	51
20	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	32
21	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	19
22	5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	37
23	1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	29
24	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	17
25	1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	33
26	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	40
27	4	4	3	2	3	16	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	4	18	52
28	5	4	3	2	3	17	5	1	2	5	1	14	4	3	2	5	4	18	49
29	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	3	17	4	5	4	5	5	23	64
30	5	4	3	2	3	17	2	2	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	43
31	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	4	18	4	5	4	5	5	23	65
32	4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	3	3	4	5	5	20	59
33	5	5	4	4	5	23	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	49
34	5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	50
35	2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	26
36	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	40
37	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	26
38	3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	37
39	2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	27
40	4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	45

41	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	31
42	5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	58
43	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	32
44	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	56
45	1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	38
46	5	4	5	3	5	22	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	18	61
47	4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	52
48	3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	3	2	15	36
49	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	53
50	2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	29
51	4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	51
52	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	32
53	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	19
54	5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	37
55	1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	29
56	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	17
57	1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	33
58	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	40
59	4	4	3	2	3	16	4	4	4	2	4	18	4	4	3	3	4	18	52
60	5	4	3	2	3	17	5	1	2	5	1	14	4	3	2	5	4	18	49
61	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	3	17	4	5	4	5	5	23	64
62	5	4	3	2	3	17	2	2	3	3	1	11	3	3	3	3	3	15	43
63	5	5	5	4	5	24	5	4	4	1	4	18	4	5	4	5	5	23	65
64	4	5	5	4	4	22	4	3	4	3	3	17	3	3	4	5	5	20	59
65	5	5	4	4	5	23	4	3	1	1	3	12	3	3	3	2	3	14	49
66	5	5	4	4	5	23	3	3	1	1	3	11	3	3	3	4	3	16	50
67	2	2	1	1	3	9	4	1	1	1	1	8	1	3	1	1	3	9	26
68	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	3	3	14	40
69	3	3	2	2	2	12	3	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	26
70	3	2	3	2	3	13	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	37
71	2	2	2	1	2	9	3	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	10	27
72	4	5	1	2	4	16	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	4	14	45
73	2	1	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	1	2	1	1	3	8	31
74	5	5	3	1	5	19	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	58
75	3	3	3	2	3	14	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	3	11	32
76	4	3	4	3	4	18	4	4	5	3	3	19	4	4	4	3	4	19	56
77	1	4	3	1	3	12	3	1	2	3	2	11	2	4	3	3	3	15	38
78	5	4	5	3	5	22	4	5	5	4	3	21	4	3	3	4	4	18	61
79	4	3	3	2	3	15	5	2	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	52
80	3	3	2	1	3	12	1	2	1	2	3	9	3	4	3	3	2	15	36

81	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	53
82	2	1	2	2	3	10	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	2	12	29
83	4	4	3	4	4	19	5	3	2	3	3	16	3	3	3	3	4	16	51
84	4	3	4	4	4	19	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	32
85	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	19
86	5	3	1	1	1	11	5	1	2	3	2	13	3	1	1	5	3	13	37
87	1	1	3	2	2	9	4	3	1	1	1	10	1	2	2	2	3	10	29
88	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	17
89	1	1	1	1	4	8	5	1	1	1	1	9	1	5	3	3	4	16	33
90	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	4	3	3	2	15	40

Mejora continua																																			
	Planificación								Liderazgo								Procesos						Resultados												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			29	30			
1	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	5	5	23	4	4	5	1	5	5	4	1	29	112
2	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	5	5	23	2	5	5	1	5	5	4	1	28	116
3	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	5	5	22	1	3	5	1	5	5	5	1	26	91
4	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	5	3	24	4	4	5	3	5	5	5	3	34	120
5	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	5	1	17	1	4	3	2	4	3	3	2	22	73
6	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	4	3	17	2	3	3	3	4	3	4	1	23	86
7	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	4	2	12	1	4	1	1	2	2	2	1	14	60
8	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	5	2	20	2	3	5	3	5	1	5	3	27	100
9	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	5	2	13	1	2	1	2	1	2	1	2	12	54
10	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	5	3	26	3	5	5	3	5	4	4	5	34	124
11	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	5	1	15	1	1	1	1	3	2	2	3	14	62
12	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	5	2	20	3	5	4	2	4	3	4	3	28	108
13	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	4	30	112
14	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	5	2	23	2	4	5	3	4	4	4	4	30	114
15	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	5	1	19	2	3	4	2	3	3	5	2	24	94
16	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	5	1	19	1	2	3	3	3	3	4	4	23	85
17	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	5	3	25	3	3	5	2	3	5	5	3	29	111
18	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	5	2	22	3	3	3	1	2	5	5	3	25	92
19	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	4	3	20	1	3	5	3	3	4	1	4	24	97
20	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	2	1	8	1	1	4	2	5	2	1	1	17	63
21	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	5	1	14	1	1	5	5	5	5	1	1	24	90
22	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	5	4	25	1	1	5	1	1	5	5	4	23	90
23	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	4	3	16	3	2	3	1	3	2	3	2	19	73
24	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	5	1	17	1	2	2	2	4	4	4	1	20	72
25	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	5	3	24	1	4	5	5	5	5	3	4	32	119
26	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	4	3	21	4	3	4	3	4	4	4	2	28	102
27	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	5	3	24	2	4	5	3	4	4	5	3	30	110
28	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	130
29	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	144
30	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	4	1	17	3	3	3	3	4	3	3	3	25	91
31	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	143
32	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147
33	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	5	5	23	4	4	5	1	5	5	4	1	29	112
34	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	5	5	23	2	5	5	1	5	5	4	1	28	116
35	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	5	5	22	1	3	5	1	5	5	5	1	26	91
36	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	5	3	24	4	4	5	3	5	5	5	3	34	120
37	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	5	1	17	1	4	3	2	4	3	3	2	22	73
38	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	4	3	17	2	3	3	3	4	3	4	1	23	86
39	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	4	2	12	1	4	1	1	2	2	2	1	14	60
40	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	5	2	20	2	3	5	3	5	1	5	3	27	100

41	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	5	2	13	1	2	1	2	1	2	1	2	12	54	
42	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	5	3	26	3	5	5	3	5	4	4	5	34	124	
43	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	5	1	15	1	1	1	1	3	2	2	3	14	62	
44	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	5	2	20	3	5	4	2	4	3	4	3	28	108	
45	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	4	30	112	
46	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	5	2	23	2	4	5	3	4	4	4	4	30	114	
47	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	5	1	19	2	3	4	2	3	3	3	5	2	24	94
48	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	5	1	19	1	2	3	3	3	3	4	4	23	85	
49	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	5	3	25	3	3	5	2	3	5	5	3	29	111	
50	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	5	2	22	3	3	3	1	2	5	5	3	25	92	
51	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	4	3	20	1	3	5	3	4	1	4	24	97		
52	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	2	1	8	1	1	4	2	5	2	1	1	17	63		
53	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	5	1	14	1	1	5	5	5	5	1	1	24	90	
54	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	5	4	25	1	1	5	1	1	5	5	4	23	90	
55	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	4	3	16	3	2	3	1	3	2	3	2	19	73	
56	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	5	1	17	1	2	2	2	4	4	4	1	20	72	
57	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	5	3	24	1	4	5	5	5	5	3	4	32	119	
58	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	4	3	21	4	3	4	3	4	4	4	2	28	102	
59	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	30	4	5	3	4	5	3	24	2	4	5	3	4	4	5	3	30	110	
60	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	130	
61	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	144	
62	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	25	3	3	3	3	4	1	17	3	3	3	3	4	3	3	3	25	91	
63	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	143	
64	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	147	
65	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	34	5	4	1	3	5	5	23	4	4	5	1	5	5	4	1	29	112	
66	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	33	5	4	1	3	5	5	23	2	5	5	1	5	5	4	1	28	116	
67	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	29	5	5	1	1	5	5	22	1	3	5	1	5	5	5	1	26	91	
68	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	33	5	5	3	3	5	3	24	4	4	5	3	5	5	5	3	34	120	
69	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	23	3	3	2	3	5	1	17	1	4	3	2	4	3	3	2	22	73	
70	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	25	3	4	1	2	4	3	17	2	3	3	3	4	3	4	1	23	86	
71	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	18	2	2	1	1	4	2	12	1	4	1	1	2	2	2	1	14	60	
72	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	30	1	5	3	4	5	2	20	2	3	5	3	5	1	5	3	27	100	
73	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	16	2	1	2	1	5	2	13	1	2	1	2	1	2	1	2	12	54	
74	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	34	4	4	5	5	5	3	26	3	5	5	3	5	4	4	5	34	124	
75	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	18	2	2	3	2	5	1	15	1	1	1	1	3	2	2	3	14	62	
76	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	30	3	4	3	3	5	2	20	3	5	4	2	4	3	4	3	28	108	
77	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	4	4	30	112	
78	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	29	4	4	4	4	5	2	23	2	4	5	3	4	4	4	4	30	114	
79	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	25	3	5	2	3	5	1	19	2	3	4	2	3	3	5	2	24	94	
80	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	22	3	4	4	2	5	1	19	1	2	3	3	3	3	4	4	23	85	

81	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	28	5	5	3	4	5	3	25	3	3	5	2	3	5	5	3	29	111
82	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	23	5	5	3	2	5	2	22	3	3	3	1	2	5	5	3	25	92
83	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	26	4	1	4	4	4	3	20	1	3	5	3	3	4	1	4	24	97
84	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	18	2	1	1	1	2	1	8	1	1	4	2	5	2	1	1	17	63
85	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	28	5	1	1	1	5	1	14	1	1	5	5	5	5	1	1	24	90
86	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	19	5	5	4	2	5	4	25	1	1	5	1	1	5	5	4	23	90
87	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	22	2	3	2	2	4	3	16	3	2	3	1	3	2	3	2	19	73
88	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	21	4	4	1	2	5	1	17	1	2	2	2	4	4	4	1	20	72
89	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	33	5	3	4	4	5	3	24	1	4	5	5	5	5	3	4	32	119
90	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	4	2	4	4	3	21	4	3	4	3	4	4	4	2	28	102