



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD DE CONTAMANA, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
ANTONY PAREDES HORNA**

**ASESOR:
Lic. Adm. JULIO CESAR SAENZ AVILA, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2025



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°330-CCGyT-FACEN-UNAP-2025

En la ciudad de Iquitos, a los **21** días del mes de **noviembre** del año 2025, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Plataforma Google Meet**, la sustentación pública de la Tesis titulada: **"GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE CONTAMANA, 2024"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°2496-2025-FACEN-UNAP**, presentado por el Bachiller en Ciencias Contables **ANTONY PAREDES HORNA**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que otorga la UNAP, de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Dr. (Presidente)
CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag. (Miembro)
CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZÁLES, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **ACEPTABLEMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las 06:40 p.m. del **21 de noviembre del 2025**, se dio por concluido el acto académico.

CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Dr.
Presidente

CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag.
Miembro

CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZÁLES, Mag.
Miembro

Ltc. Adm. JULIO CÉSAR SAENZ AVILA, Dr.
Asesor

JURADO y ASESOR



CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Dr.

Presidente

Matricula N° 10-0528



CPC. ROLAN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag.

Miembro

Matricula N° 10-966



CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZÁLES, Mag.

Miembro

Matricula N° 10-0927



Lic. Adm. JULIO CÉSAR SAENZ AVILA, Dr.

Asesor

CLAD - 1521




15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
7 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, salud y la actitud para poder superarme todo los días y cumplir todas mis metas.

A mis padres por brindarme sus consejos y enseñanzas en cada paso que realizo en este camino difícil de la vida.

A mi familia y amigos por estar siempre conmigo en los momentos difíciles por brindarme sus apoyos en todo momento de mi investigación.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios todo poderoso por brindarme su bendición y la oportunidad de terminar esta etapa de mi vida.

A mis padres que me dan su apoyo incondicional y fortalecen las ganas de seguir superándome día a día.

Mi profundo agradecimiento al Lic. Adm, Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr. Por su comprensión y paciencia.

A mis amigos que me ayudaron a cumplir un objetivo más de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
2.1 Formulación de la hipótesis	17
2.2 Variables y su operacionalización	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño	19
3.2. Diseño muestral	20
3.3. Procedimientos de recolección de datos	20
3.4. Procesamiento y análisis de datos	21
3.5. Aspectos éticos	22

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	34
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	37
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	38
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	39
ANEXOS	42
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Gestión de la supervisión	23
Tabla 2 Preparación inicial	24
Tabla 3 Planificación	25
Tabla 4 Implementación	26
Tabla 5 Control y mejora	27
Tabla 6 Eficiencia operativa	28
Tabla 7 Productividad	29
Tabla 8 Trabajo en equipo	30
Tabla 9 Valores personales	31
Tabla 10 Prueba de normalidad de los datos	32
Tabla 11 Relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Gestión de la supervisión	23
Figura 2 Preparación inicial	24
Figura 3 Planificación	25
Figura 4 Implementación	26
Figura 5 Control y mejora	27
Figura 6 Eficiencia operativa	28
Figura 7 Productividad	29
Figura 8 Trabajo en equipo	30
Figura 9 Valores personales	31

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito establecer la relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024. Para lograrlo, se realizó un estudio básico con enfoque descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Para tal fin, se llevó a cabo una investigación con enfoque descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 85 colaboradores. Los hallazgos indicaron que la supervisión fue valorada como regular (27%). Esta percepción se explicó porque, en determinadas ocasiones, la capacitación brindada por el comité responsable de supervisar no fue constante. En cuanto a la eficiencia operativa, también obtuvo una calificación de regular (27%), debido a que los trabajadores algunas veces cumplían los objetivos asignados, hacían uso adecuado de los recursos institucionales y entregaban labores conforme a los estándares establecidos. Finalmente, la prueba estadística reportó un coeficiente de correlación $\rho = 0,720$ y una significancia bilateral de 0,000, lo que demostró una asociación positiva y altamente significativa entre la gestión de la supervisión y la eficiencia operativa en la institución analizada.

Palabras clave: Gestión, supervisión, eficiencia operativa.

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between supervision management and operational efficiency in the Municipality of Contamana, 2024. To achieve this, a basic study was carried out with a descriptive-correlational approach and non-experimental design. To this end, a research was carried out with a descriptive-correlational approach and non-experimental design. The sample was composed of 85 collaborators. The findings indicated that supervision was rated as fair (27%). This perception was explained by the fact that, on certain occasions, the training provided by the committee responsible for supervision was not constant. Regarding operational efficiency, it also obtained a rating of fair (27%), due to the fact that workers sometimes met the assigned objectives, made adequate use of institutional resources and delivered tasks according to the established standards. Finally, the statistical test reported a correlation coefficient $\rho = 0.720$ and a bilateral significance of 0.000, which demonstrated a positive and highly significant association between supervisory management and operational efficiency in the analyzed institution.

Keywords: Management, supervision, operational efficiency.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se han evidenciado múltiples casos de corrupción, malversación de fondos y carencia de claridad en la gestión de bienes estatales, provocando una ruptura en la credibilidad hacia los entes estatales. Para Mavila et al. (2021) estos organismos no cuentan con los recursos ni la capacidad necesaria para llevar a cabo un control adecuado, lo que propicia la aparición de prácticas corruptas. Sin embargo, las entidades públicas a menudo carecen de sistemas adecuados para supervisar y evaluar el trabajo de sus trabajadores y procesos. En México, la supervisión por parte de las autoridades es inadecuada, lo cual ha ocasionado una baja eficiencia operativa y una gestión deficiente de los recursos públicos (Barrera-Guerra, 2020). De igual manera, en Ecuador se ha identificado que en numerosas ocasiones las autoridades municipales han incurrido cometido irregularidades en la gestión de recursos públicos, como el mal uso de fondos y la falta de transparencia en la asignación de contratos. Estas acciones han provocado una baja confianza en la gestión municipal y una creciente preocupación social (Cumbicos y Señalín, 2023).

En el Perú, las entidades locales están obligadas a proteger el bienestar y el crecimiento de su localidad. No obstante, frecuentemente afrontan dificultades en su administración (López, 2020). Según Uldarica (2023), en esta jurisdicción se observa una falta de medios que dificulta realizar una supervisión apropiada y asegurar la calidad en el suministro de servicios. Asimismo, la formación de quienes tienen a cargo la fiscalización y administración de las operaciones resulta insuficiente, lo cual limita el

cumplimiento eficaz de sus funciones (Gonzales, 2024). La falta de participación ciudadana también es una realidad que dificulta la gestión y supervisión eficiente de las municipalidades. A pesar de que la normativa garantiza a la población la facultad de intervenir en la supervisión y administración de los servicios estatales, en la realidad su involucramiento resulta restringido y, en muchos casos, perciben que no son tomados en cuenta en las instancias donde se definen las acciones (Saez, 2024).

La gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la municipalidad de Contamana en 2024 sigue siendo una problemática latente en la región. Uno de los mayores problemas en este sentido es la falta de supervisión y control efectivo en la ejecución de proyectos y actividades municipales. En numerosas ocasiones, esto se atribuye a la escasez de personal calificado y medios disponibles, lo cual complica el monitoreo y la valoración de dichas actividades. Adicionalmente, la falta de claridad en la administración constituye un elemento que perjudica el buen funcionamiento institucional. La carencia de herramientas de vigilancia apropiadas dificulta identificar situaciones de corrupción y uso indebido de recursos, situación que mina la credibilidad de la población en sus representantes locales.

A partir de la situación identificada, se formuló la siguiente interrogante principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024? Igualmente, se establecieron las siguientes cuestiones específicas: 1. ¿Cuál es el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024? 2. ¿Cómo es la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024?

De igual manera, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024. Asimismo, entre los objetivos específicos se plantearon: 1. Conocer el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024. 2. Conocer la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024.

Uno de los principales retos que enfrentaron las municipalidades fue lograr una gestión eficiente y una supervisión adecuada de sus actividades y recursos, lo cual resultó esencial para asegurar una administración transparente, responsable y eficaz. La justificación teórica de este estudio radicó en su capacidad para proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre las dos variables en un contexto municipal específico. Además, contribuyó al desarrollo de un marco teórico que pudo ser aplicado en otras municipalidades con características similares. Los principales favorecidos por los hallazgos de esta investigación fueron los empleados que laboran en la administración municipal local. Asimismo, otras municipalidades pudieron utilizar los hallazgos de este estudio como referencia para implementar mejoras en sus propias gestiones operativas y de supervisión. En cuanto a la justificación metodológica, este estudio empleó métodos científicos rigurosos, como la revisión de literatura, la aplicación de encuestas y cuestionarios, y el uso de herramientas estadísticas apropiadas para analizar los datos obtenidos. Esto permitió a las municipalidades implementar cambios efectivos y mejorar su eficiencia operativa mediante una gestión de supervisión más adecuada.

El proyecto resultó viable, puesto que el autor contó con todos los medios necesarios para realizar y financiar el desarrollo de la investigación. En cuanto a los recursos humanos, fue indispensable contar con profesionales capacitados en el tema. De esta manera, se dispuso de un grupo de colaboradores dedicados a la iniciativa, quienes contaban con la trayectoria y las habilidades indispensables para desarrollar este análisis de forma eficiente. En cuanto a los insumos físicos, fue necesario disponer de computadoras, programas informáticos específicos y dispositivos de impresión. Por otro lado, se requirieron insumos de papelería tales como hojas, esferos y archivadores para organizar la documentación, insumos esenciales para la revisión e interpretación de la información recolectada. Finalmente, para llevar a cabo una investigación exhaustiva, fue crucial disponer de un presupuesto adecuado que permitiera desarrollar todas las actividades de manera efectiva y sin impedimentos.

Durante la ejecución de este estudio, se reconoció como uno de los retos más relevantes la limitada disposición horaria de los trabajadores para colaborar en la realización de las encuestas. Para superar este obstáculo, se optó por establecer una fecha y hora que resultaran convenientes para todos los participantes, lo que facilitó la recopilación eficiente de los datos necesarios. Otra limitación relevante fue la carencia de información en los antecedentes, debido a que las variables analizadas no suelen ser estudiadas en investigaciones correlacionales. Por esta razón, se recurrió a trabajos previos relacionados con temas análogos, lo que permitió abordar y superar parcialmente dicha limitación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2023, se llevó a cabo un estudio con enfoque básico y alcance correlacional, desarrollado bajo un diseño no experimental. La población considerada estuvo conformada por 42 trabajadores. La finalidad de la investigación fue analizar la relación existente entre la gestión del control y la eficiencia en la ejecución de obras públicas dentro de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. El autor concluyó que la gestión de control en la institución se ubica en un nivel elevado, alcanzando un 50%. Esto se debe a que la entidad ha implementado una planificación y un seguimiento eficaces de sus políticas y objetivos. La realización constante de auditorías internas, el porcentaje de ejecución de medidas correctivas y el análisis frecuente de riesgos avalan esta declaración, demostrando de esta manera un fuerte compromiso con una vigilancia eficiente. El 57.1% de los evaluadores considera que la eficiencia operativa de los proyectos es regular, a causa de la evidente deficiencia en la colaboración y el intercambio de información entre las diferentes dependencias y secciones de la Municipalidad. Esta situación ocasiona demoras en la resolución de asuntos y en la realización de trabajos o actividades. La eficiencia operativa incluye el tiempo promedio de entrega de proyectos, la tasa de cumplimiento de plazos establecidos y el número de modificaciones o ajustes necesarios durante la ejecución de los trabajos. Se verifica que el resultado alcanzado posee relevancia estadística con un valor de 0, lo que respalda la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas; asimismo, se identifica una asociación moderada y positiva entre las mismas (coeficiente de correlación $Rho = 0.615$). Esto

evidencia que una apropiada administración del control puede favorecer considerablemente el incremento de la eficiencia operativa en la municipalidad (Angulo, 2023).

En el 2022, se realizó un estudio descriptivo-correlacional empleando un enfoque no experimental, integrado por una muestra de 9 colaboradores; cuyo propósito fue identificar la relación entre el control interno y el desempeño operativo de la Cooperativa de Taxi Sultana de Café del Cantón Jipijapa. Según los datos obtenidos, el 80% muestra que el control interno es aceptable, puesto que se observa en la aplicación de normas, procesos y mecanismos apropiados para salvaguardar los bienes y en el conocimiento que los empleados tienen sobre sus responsabilidades. Por otro lado, el nivel de eficiencia operativa, que alcanza un 90%, se atribuye a que la cooperativa dispone de herramientas para planificar, organizar, dirigir y supervisar sus recursos. El análisis permitió establecer que hay una correlación positiva entre el control interno y la gestión operativa, respaldada por un valor de Rho de 0.856 y una significancia bilateral de $p=0.000$, lo que demuestra que un control adecuado puede favorecer una gestión operativa eficaz y eficiente en la organización (Choéz, 2022).

En 2021, se llevó a cabo una investigación con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, tomando como muestra 24 informes; el objetivo fue evaluar el nivel de eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Maranganí. Los resultados muestran que el 70% de los participantes considera que la municipalidad posee una eficiencia operativa adecuada. Sin embargo, se reconocen áreas con potencial para mejorar, lo cual podría incrementar aún más su eficacia a largo plazo. Al considerar indicadores como

el tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas, la optimización de recursos y la implementación de tecnologías avanzadas, la municipalidad puede desarrollar estrategias que fortalezcan su capacidad operativa y satisfagan mejor las necesidades de la comunidad. Determinando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.998 y un valor p de 0.00, lo cual indica una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa, esto implica que al incrementarse la eficiencia operativa, igualmente mejoran los resultados de la administración municipal, y en sentido contrario (Ccoa y Andrade, 2021).

En el 2021, se llevó a cabo un estudio de tipo fundamental, de carácter descriptivo con un enfoque no experimental, cuya muestra de análisis estuvo conformada por 35 trabajadores; el propósito fue analizar la eficacia del sistema de control interno en una municipalidad de la provincia de Lima. Como resultado, el 85.71% de los participantes manifestó que el control interno de la entidad es apropiado, debido a un control y verificación efectivos de los procesos y tareas. Este hallazgo evidencia un robusto sistema de monitoreo que garantiza la observancia de las normativas y el uso eficiente de los recursos, resaltando la relevancia de aplicar indicadores clave en la administración de la supervisión para mantener un alto nivel de operatividad y eficiencia (Sanabria, 2021).

En el 2020, se llevó a cabo un estudio de tipo aplicado y con un enfoque explicativo, en el que participaron 200 empleados como muestra; cuyo propósito fue evaluar la eficiencia operativa de la Municipalidad Provincial de Paita, en el Departamento de Piura. Como resultado, se concluye que la eficiencia operativa, que actualmente alcanza un 43.5%, se considera moderada y guarda una relación estrecha con diversos indicadores

principales. Aspectos como la implicación, la interacción y el estímulo del personal repercuten de manera directa en estos indicadores. A medida que estos factores se refuerzan, se evidencian avances en aspectos como la rapidez de respuesta, el rendimiento y la calidad de los servicios proporcionados por la municipalidad, lo que impulsa una mayor eficiencia en sus procesos (Mendoza y Rumiche, 2020).

1.2. Bases teóricas

Variable 1. Gestión de la supervisión

De acuerdo con la teoría de sistemas de control presentada por McGregor en 2005, se plantearon dos perspectivas contrarias sobre la actitud de los empleados. La Teoría X plantea que los trabajadores tienden a evitar el esfuerzo y, por lo tanto, necesitan una supervisión estricta. Por otro lado, la Teoría Y considera que los empleados están motivados de manera interna y desean asumir responsabilidades. Estas ideas inciden en la manera en que los directivos establecen los mecanismos de control dentro de las organizaciones (Carranza, 2023).

La supervisión consiste en observar, orientar y gestionar a una persona o equipo, con la finalidad de potenciar sus habilidades y elevar su desempeño en cada una de las tareas que llevan a cabo. Esta función es fundamental y suele ser asumida por directivos, jefes y otros líderes dentro de una empresa u organización (Máynez-Guaderrama, 2021). Asimismo, la gestión del supervisor se refiere al conjunto de responsabilidades y actividades que un

supervisor debe realizar y coordinar para dirigir eficazmente a su equipo (Huamán, 2023).

Por consiguiente, Heeja et al. (2020) señalan que la supervisión resulta fundamental por diversas causas, entre las cuales se encuentran: 1) Garantiza la excelencia. Uno de los motivos principales de la supervisión es asegurar la excelencia en las labores. Mediante la supervisión, los responsables pueden corroborar que las tareas se efectúen de manera adecuada y abordar cualquier inconveniente o deficiencia que se presente. 2) Proporciona Orientación. Los supervisores brindan orientación a los empleados, esto puede incluir instrucciones sobre cómo hacer el trabajo, consejos para mejorar el rendimiento o formación sobre nuevas técnicas o tecnologías. 3) Mejora el Rendimiento. La supervisión permite un seguimiento constante del rendimiento de los empleados. Al detectar oportunidades de perfeccionamiento y ofrecer retroalimentación positiva, los supervisores pueden contribuir a incrementar la eficacia y el rendimiento del personal. 4) Favorece el Desarrollo de la Organización. Los supervisores desempeñan una función esencial en la ejecución de normas y planes institucionales, garantizando que estos se apliquen y respeten de manera adecuada (Santos et al., 2021).

Además, las etapas de la supervisión son un proceso que permite a los supervisores dirigir y controlar eficientemente las actividades laborales de un equipo. i) Planificación. Esto abarca la identificación de las labores o acciones que se requieren llevar a cabo, la designación de funciones a los integrantes del grupo de trabajo y el establecimiento de fechas límite para completar dichas labores. ii) Implementación. Tras la elaboración del plan, el siguiente

procedimiento consiste en ponerlo en práctica. iii) Seguimiento. Durante esta etapa, el supervisor monitorea el progreso del trabajo y se asegura que se esté realizando de manera efectiva y eficiente. iv) Valoración. En esta etapa, el supervisor analiza el desempeño global del equipo y valora en qué medida se han cumplido las metas y objetivos establecidos (Prasetia et al., 2022; Setyaningsih, 2021).

La gestión de la supervisión representa un elemento fundamental dentro de la administración pública, especialmente en el contexto de las municipalidades, donde la eficiencia y la eficacia en las operaciones resultan vitales para alcanzar sus propósitos y atender las demandas de la población. En el estudio realizado por Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe (2016), se examina la gestión de la supervisión a través de **cuatro dimensiones** fundamentales:

La **preparación inicial**, constituye el inicio fundamental dentro del procedimiento de monitoreo. Esta dimensión abarca la capacitación del comité de prevención, el establecimiento del cronograma de acción y la definición de las bases necesarias para llevar a cabo una supervisión efectiva. La capacitación del comité asegura que los miembros estén bien informados y preparados para sus roles, mientras que un plan de trabajo minucioso ofrece una guía precisa para las tareas de seguimiento (Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe, 2016).

La **planificación**, es la fase en la que se establecen las metas, se seleccionan los parámetros a controlar, se anticipan los insumos y herramientas requeridos, se determina un cronograma y se distribuyen las tareas. Esta dimensión es crucial para asegurar que todos los aspectos de la supervisión

estén bien organizados y alineados con los objetivos generales de la municipalidad. Una organización meticulosa facilita una vigilancia más productiva y eficaz, asegurando que los insumos sean aprovechados de la mejor manera posible y que las tareas se realicen conforme a lo planificado (Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe, 2016).

La **implementación**, corresponde a la etapa en la que se ponen en marcha los planes previamente diseñados. Abarca la organización de las tareas, los ajustes requeridos durante el desarrollo, el análisis de los datos obtenidos, así como la elaboración del informe de supervisión (Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe, 2016). Para que la ejecución sea eficiente, es necesario mantener una colaboración cercana entre todos los participantes y contar con la flexibilidad suficiente para responder ante los cambios, asegurando así el cumplimiento de los propósitos de supervisión.

Finalmente, el **control y mejora** constituyen la dimensión que garantiza la excelencia y la efectividad del proceso de supervisión a largo plazo. Implica la evaluación constante del plan de supervisión, el contraste entre las metas establecidas y los logros alcanzados, así como la promoción de un ciclo de perfeccionamiento permanente. Esta dimensión resulta esencial para detectar oportunidades de mejora y asegurar que las prácticas de supervisión se desarrollen y refinan de manera continua (Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe, 2016).

Variable 2. Eficiencia operativa

Según la perspectiva sobre eficiencia operacional propuesta por Segal H. Greene en 2004, citado por Barrera-Guerra (2020) una gestión deficiente de

los costos afecta de manera negativa tanto la rentabilidad como el crecimiento de las organizaciones, ya que provoca el desperdicio de recursos y repercute directamente en los movimientos de caja. Entre los factores que originan esta falta de eficiencia se encuentran la asignación inapropiada de los recursos, como la adquisición de bienes a precios elevados y el empleo de tecnologías poco eficaces.

La eficiencia operativa relata la capacidad de la entidad para proporcionar servicios de alta calidad a la comunidad de manera oportuna, rentable y eficiente. Este es un factor crucial para determinar el éxito de cualquier gobierno local, ya que una mayor eficiencia puede mejorar la satisfacción de los ciudadanos, reducir los costos y permitir una asignación más eficaz de los recursos (Pari, 2023).

Para lograr la eficiencia operativa requiere centrarse en los siguientes: a) Procesos optimizados. Es fundamental revisar y evaluar regularmente los procesos para identificar áreas de mejora o redundancia. Los procesos deben ser lo más simplificados y directos posible para reducir el desperdicio y la ineficiencia. b) Tecnología. Incorporar las herramientas tecnológicas apropiadas puede incrementar la productividad al automatizar procesos rutinarios, optimizar la comunicación y facilitar información relevante para apoyar la toma de decisiones. c) Capacitación y desarrollo del personal. Los colaboradores bien entrenados y motivados tienden a ser más eficientes en su labor. Brindar opciones de crecimiento profesional y aprendizaje continuo contribuye al fortalecimiento de sus competencias y al aumento de su rendimiento. d) Gestión eficaz del desempeño. Evaluar y supervisar el

desempeño permite detectar inconvenientes y áreas susceptibles de mejora (Montero, 2024).

El desempeño operativo resulta relevante porque incide de manera directa en la capacidad y eficacia de una organización. Una adecuada administración del rendimiento operacional puede favorecer el incremento de la eficiencia, la disminución de gastos y la mejora de la utilidad, lo cual repercute positivamente en el desarrollo y la prosperidad de la organización. Además, su importancia radica en que permite a la institución detectar y solucionar posibles fallas o debilidades en sus procesos y actividades antes de que se transformen en inconvenientes mayores que puedan impactar negativamente en su funcionamiento y prestigio (Bustamante-Roldán y Gómez-García, 2024).

La eficacia en las operaciones constituye un elemento crucial para el logro y la perdurabilidad de cualquier entidad, incluidas las municipalidades. Según el análisis efectuado por Pari (2023), la eficacia en las operaciones se analiza mediante tres dimensiones fundamentales:

La **productividad** es una dimensión central en la evaluación de la eficiencia operativa. Incluye diversos factores fundamentales, tales como el logro de metas, el aprovechamiento adecuado de los recursos, los plazos de entrega, la excelencia en los resultados, la creatividad en los procedimientos, la gestión eficaz del tiempo y la flexibilidad ante nuevas circunstancias. El logro de metas demuestra la habilidad de la organización para concretar sus objetivos establecidos, mientras que el aprovechamiento de los recursos y los plazos de entrega evidencian la efectividad en la administración de los insumos y la finalización de las actividades. La calidad del trabajo es un indicador de la

excelencia y precisión en la ejecución de las tareas, y la innovación en procesos muestra la habilidad de la organización para mejorar y evolucionar continuamente. El manejo del tiempo y la adaptabilidad a los cambios son cruciales para mantener la productividad en un entorno dinámico y en constante evolución (Pari, 2023).

El **trabajo en equipo** constituye otro aspecto esencial para la eficiencia operativa, ya que la cooperación y la buena comunicación entre los integrantes de la organización resultan indispensables para alcanzar un rendimiento sobresaliente (Pari, 2023). Esta dimensión abarca la comunicación clara, el trabajo conjunto entre colegas, la gestión de desacuerdos y el respaldo recíproco. Una comunicación clara permite que la información se transmita de manera adecuada y que todos los miembros estén en sintonía con las metas y estrategias de la organización. El trabajo conjunto entre colegas promueve un entorno laboral positivo y eficiente, mientras que la gestión de desacuerdos y el respaldo recíproco aseguran que los inconvenientes se resuelvan de forma constructiva y que los colaboradores se sientan apoyados en sus funciones.

Los **valores personales** son igualmente importantes para la eficiencia operativa, ya que constituyen la base ética y moral sobre la cual se desarrollan las actividades diarias. En el estudio de Pari (2023), esta dimensión incluye la responsabilidad, el respeto y la puntualidad. La responsabilidad se refiere al compromiso de los empleados con sus deberes y la rendición de cuentas por sus acciones. El respeto es fundamental para mantener un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, y la puntualidad refleja la disciplina y el

profesionalismo de los empleados en el cumplimiento de sus horarios y plazos.

1.3. Definición de términos básicos

Control. Es la labor de guiar, ajustar y vigilar el desempeño de un sistema o proceso, con el propósito de asegurar que las metas se logren de forma efectiva y con resultados óptimos (Angulo, 2023).

Eficiencia operativa. Es la habilidad para ejecutar las tareas y funciones dentro de una organización de manera sobresaliente, buscando reducir los gastos y obtener el mayor provecho posible (Barrera-Guerra, 2020).

Gestión del supervisor. Conjunto de procesos y técnicas utilizadas por una persona encargada de supervisar y dirigir a un equipo de trabajo, con el objetivo de lograr los mejores resultados (Carranza, 2023).

Malversación de fondos. Acción de utilizar de manera fraudulenta o ilegal los recursos o fondos financieros de una organización en beneficio propio (Choéz, 2022).

Planificación. Se refiere al procedimiento de definir los fines de una entidad, identificar los recursos requeridos y diseñar métodos para conseguir dichos fines (Gonzales, 2024).

Recursos públicos. Bienes y fondos económicos que pertenecen a un estado o entidad gubernamental y que son utilizados para satisfacer las necesidades de la sociedad (Huamán, 2023).

Supervisión. Actividad que consiste en vigilar y coordinar las tareas y el rendimiento de otros individuos, con el propósito de garantizar el logro de las metas previamente fijadas (López, 2020).

Toma de decisiones. Procedimiento a través del cual se elige entre varias posibilidades o alternativas para solucionar una situación problemática o conseguir una meta determinada (Pari, 2023).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024.

Hipótesis específicas

Hi₁: El nivel de gestión de la supervisión es deficiente en la Municipalidad de Contamana, 2024.

Hi₂: La eficiencia operativa es baja en la Municipalidad de Contamana, 2024.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

V1. Gestión de la supervisión.

V2. Eficiencia operativa

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión de la supervisión	Hace alusión al grupo de acciones, métodos y tácticas utilizadas para supervisar, dirigir y analizar el rendimiento tanto del personal como de los procesos internos de una empresa (Vega-de la Cruz y Nieves-Julbe, 2016).	Cualitativa	Capacitación del comité de prevención	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Contamana
			Establecimiento del cronograma de acción				
			Definir los objetivos				
			Identificación de los indicadores a supervisar				
			Previsión de recursos y medios				
			Temporalización				
			Responsabilidades				
			Coordinación				
			Ajustes				
			Procesamiento de la información				
			Emisión del reporte				
			Revisión del programa				
			Comparación de los objetivos propuestos				
Mejoramiento continuo							
Eficiencia operativa	Hace referencia a la habilidad de una entidad para obtener el mayor provecho posible utilizando la menor cantidad de recursos (Pari, 2023).	Cualitativa	Cumplimiento de objetivos	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Contamana
			Utilización de recursos				
			Tiempos de entrega				
			Calidad del trabajo				
			Innovación en procesos				
			Manejo del tiempo				
			Adaptabilidad a cambios				
			Comunicación efectiva				
			Colaboración entre compañeros.				
			Resolución de conflictos				
			Apoyo mutuo				
			Responsabilidad				
			Respeto				
Puntualidad							

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

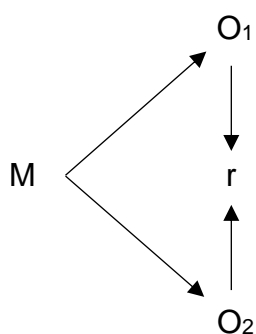
3.1. Tipo y diseño

La presente investigación fue de carácter básico, pues se centró en aumentar el conocimiento teórico acerca de cómo la gestión de la supervisión influía en la eficiencia operativa, sin que fuera necesaria la búsqueda de una aplicación directa o la resolución de un problema específico e inmediato (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnología, 2020).

De acuerdo a la teoría de Arias y Covinos. (2021) se eligió un enfoque de tipo descriptivo, dado que el estudio tuvo como finalidad reconocer y especificar los rasgos esenciales de las variables analizadas. Del mismo modo, el estudio fue de naturaleza correlacional, ya que se centró en determinar si había algún vínculo entre las variables sin intervenir en ellas.

Por consiguiente, la investigación adoptó un enfoque no experimental, ya que se examinó el fenómeno dentro de su entorno original, sin intervenir o alterar las variables. Asimismo, esta metodología ofreció fundamentos firmes para interpretar los fenómenos analizados y promovió la generación de investigaciones posteriores (Arias y Covinos, 2021).

Esquema del estudio:



Donde:

M: Muestra seleccionada para el estudio

O₁: Gestión de la Supervisión

O₂: Eficiencia Operativa

r: Relación estadística entre variables

3.2. Diseño muestral

Población: La integraron los empleados de la municipalidad de Contamana, quienes en conjunto ascendían a 85 individuos. Este dato fue suministrado por el departamento de RR.HH de dicha entidad, responsable de gestionar y actualizar los registros de todo el personal.

Muestra: Se decidió que la muestra incluiría a todos los individuos de la población. Esto implicó que, en lugar de seleccionar solo a una parte de los 85 trabajadores de la municipalidad para el estudio, se incluyera a todos ellos en el análisis.

Muestreo: La técnica de muestreo empleada fue el muestreo censal. Esta estrategia se eligió porque el tamaño de la población era bastante reducido y fácil de controlar, lo que hizo posible considerar a la totalidad de los empleados en la investigación.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Para realizar la obtención de información, inicialmente se eligió a los empleados que formaron parte de la valoración. Se les comunicaron las metas de la investigación, el método empleado para recabar los datos y la relevancia de su participación en el procedimiento. Posteriormente, se elaboró un cronograma detallado que indicaba cuándo y dónde se realizaría la recolección. Asimismo, se procuró que los datos recolectados fueran registrados de manera precisa y organizada en los formatos adecuados, con el propósito de prevenir pérdidas de información y garantizar la confidencialidad.

La técnica fundamental utilizado para recopilar información fue el cuestionario, aplicado al personal que labora en la Municipalidad de Contamana.

Asimismo, se utilizó el cuestionario como instrumento para recolectar datos. Para la variable gestión de la supervisión, el cuestionario correspondiente contó con 14 ítems, mientras que para la variable eficiencia operativa también se incluyeron 14 ítems. Ambos cuestionarios utilizaron una escala ordinal de 5 opciones de respuesta, diseñada para medir la percepción de los participantes sobre los indicadores de cada variable.

Ante ello, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación para asegurar su relevancia y precisión. La validación se realizó a través del criterio de tres expertos en el tema, quienes evaluaron cada ítem del cuestionario en términos de claridad, pertinencia y capacidad para medir los indicadores de las variables de estudio.

Después de la recopilación de datos, se realizó un análisis de fiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS v26. Este análisis fue crucial para comprobar la consistencia interna de los cuestionarios y asegurar que los datos obtenidos fueran confiables y válidos para su posterior análisis e interpretación.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Después de la aplicación de los instrumentos y la recolección de la información pertinente, los datos fueron introducidos en los programas Excel y SPSS v26, los cuales desempeñaron un papel crucial en el análisis de los resultados necesarios.

El paso inicial en el tratamiento de los datos consistió en llevar a cabo un análisis descriptivo utilizando el software Excel, en el cual se registraron los valores numéricos correspondientes a las respuestas de cada participante en las filas de la planilla electrónica. A su vez, la información se estructuró en tablas que facilitaron un examen organizado y resumido. Igualmente, se elaboraron gráficos que permitieron observar de manera visual el comportamiento de las variables, dimensiones e indicadores.

Por otra parte, se utilizó el software SPSS para llevar a cabo la evaluación de la confiabilidad. También se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras relacionadas, con la finalidad de determinar el coeficiente de correlación más pertinente a emplear. Si el resultado fue mayor a 0.05, se empleó el coeficiente de Pearson; de lo contrario, se optó por el coeficiente Rho de Spearman, tomando en cuenta la significación en la distribución de los datos.

3.5. Aspectos éticos

Para la realización de esta investigación, se siguieron los lineamientos APA en su séptima versión. Esta estrategia permitió una correcta referenciación de las fuentes consultadas, evitando cualquier forma de copia indebida y resguardando la confidencialidad de las personas que formaron parte del estudio. El respeto por la privacidad y el resguardo de los datos personales quedó evidenciado en el cuidado de la identidad e información de los encuestados. Se implementaron métodos que aseguraron una gestión ética de los datos, impidiendo cualquier utilización no autorizada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Conocer el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024

Tabla 1

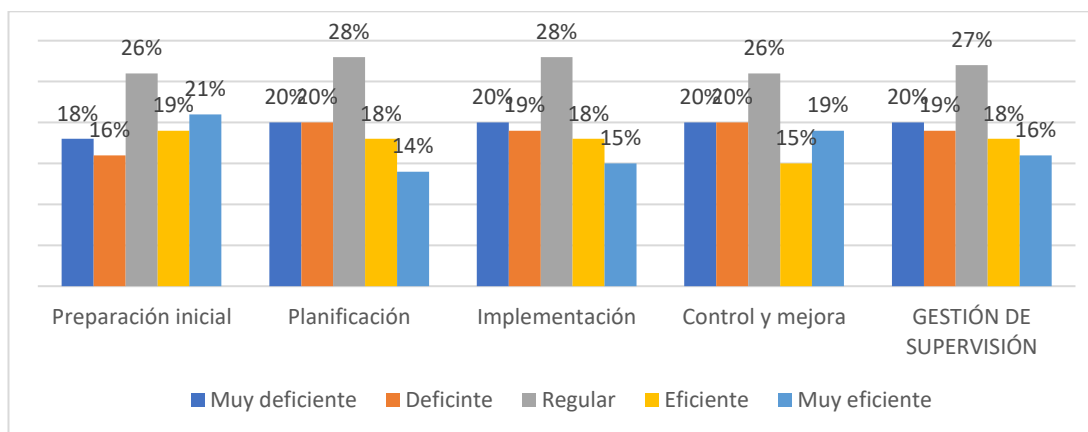
Gestión de la supervisión

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Preparación inicial	15	18%	14	16%	22	26%	16	19%	18	21%
Planificación	17	20%	17	20%	24	28%	15	18%	12	14%
Implementación	17	20%	16	19%	24	28%	15	18%	13	15%
Control y mejora	17	20%	17	20%	22	26%	13	15%	16	19%
GESTIÓN DE SUPERVISIÓN	17	20%	16	19%	23	27%	15	18%	14	16%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 1

Gestión de la supervisión



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

De acuerdo con la encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad, se observó que el 27 % calificó la gestión de la supervisión como regular. No obstante, el 20 % la calificó como muy deficiente y el 19 % como deficiente. A

continuación, se presentaron los resultados de las dimensiones e indicadores de la variable evaluada.

Tabla 2

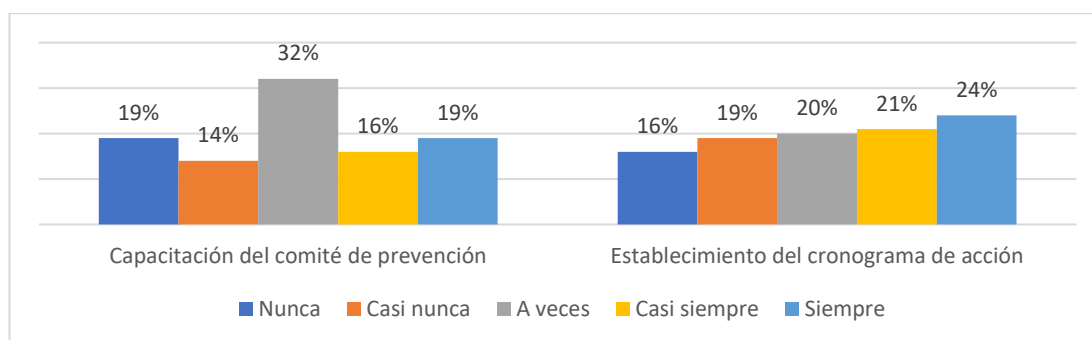
Preparación inicial

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacitación del comité de prevención	16	19%	12	14%	27	32%	14	16%	16	19%
Establecimiento del cronograma de acción	14	16%	16	19%	17	20%	18	21%	20	24%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 2

Preparación inicial



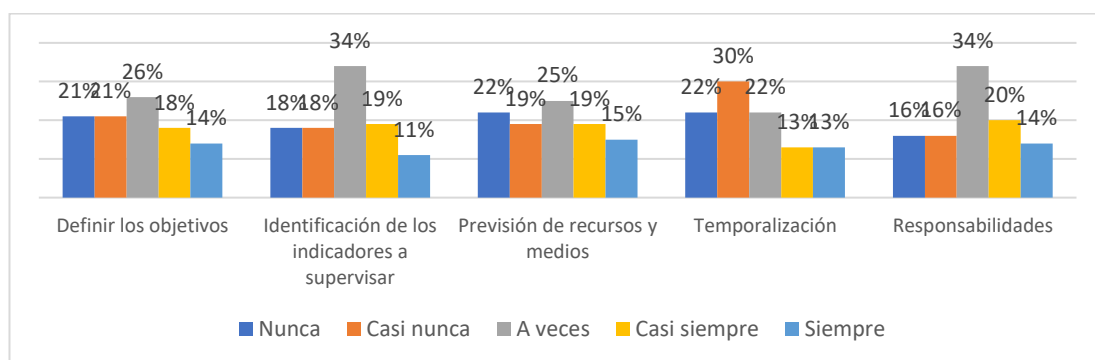
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En esta primera dimensión, relativa a la preparación inicial, se evidenció que el 32% de los colaboradores indicó que, en ocasiones, consideró adecuada la capacitación recibida por el comité de supervisión. Asimismo, el 24% destacó que siempre se comunicó de manera adecuada el cronograma de acción a todos los involucrados en el proceso.

Tabla 3*Planificación*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Definir los objetivos	18	21%	18	21%	22	26%	15	18%	12	14%
Identificación de los indicadores a supervisar	15	18%	15	18%	29	34%	16	19%	10	11%
Previsión de recursos y medios	19	22%	16	19%	21	25%	16	19%	13	15%
Temporalización	19	22%	25	30%	19	22%	11	13%	11	13%
Responsabilidades	14	16%	14	16%	28	34%	17	20%	12	14%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 3*Planificación*

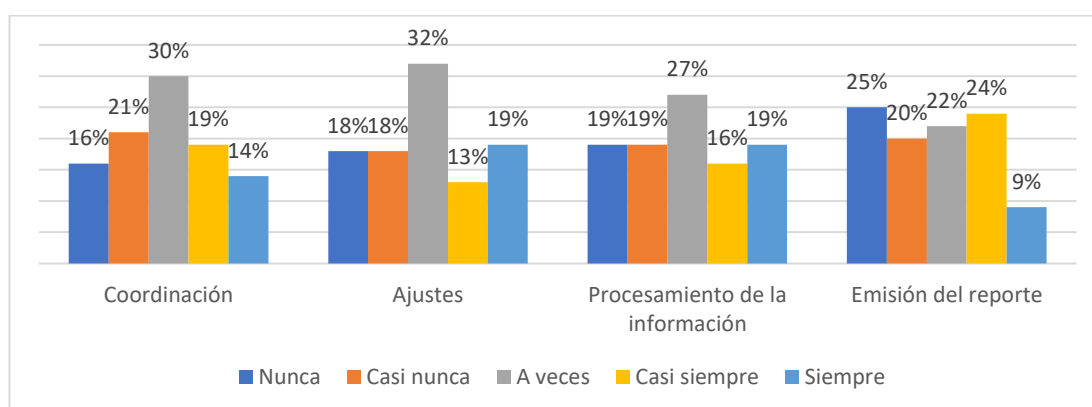
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En cuanto a la planificación, el 26% de los encuestados señalaron que, en ocasiones, los objetivos de la supervisión se definían claramente antes de iniciar las actividades. Asimismo, el 34% indicaron que, a veces, se identificaban adecuadamente los indicadores clave que debían supervisarse. Además, el 25% señalaron que, en ocasiones, se preveían y asignaban los recursos necesarios para las actividades de supervisión. Sin embargo, el 30% indicaron que casi nunca se respetaban los plazos establecidos en la temporalización. Por último, el 34% manifestaron que, a veces, las responsabilidades se asignaban de manera clara y equitativa dentro del equipo de supervisión.

Tabla 4*Implementación*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Coordinación	14	16%	18	21%	25	30%	16	19%	12	14%
Ajustes	15	18%	15	18%	28	32%	11	13%	16	19%
Procesamiento de la información	16	19%	16	19%	23	27%	14	16%	16	19%
Emisión del reporte	21	25%	17	20%	19	22%	20	24%	8	9%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 4*Implementación*

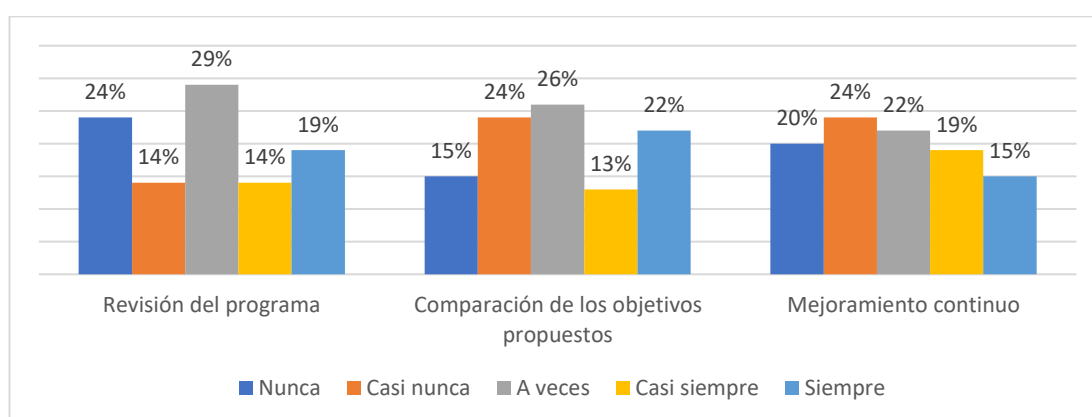
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En la dimensión de implementación, se observó que, en ocasiones, hubo una buena coordinación entre los miembros del equipo de supervisión y otros departamentos. Asimismo, el 32% señaló que, en ocasiones, se realizaron ajustes necesarios durante el proceso de supervisión para mejorar la eficacia. Además, el 27% indicó que, en ocasiones, el procesamiento de la información recopilada fue adecuado. Por último, el 25% indicó que nunca se emitieron reportes claros y detallados sobre los resultados de la supervisión.

Tabla 5*Control y mejora*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Revisión del programa	20	24%	12	14%	25	29%	12	14%	16	19%
Comparación de los objetivos propuestos	13	15%	20	24%	22	26%	11	13%	19	22%
Mejoramiento continuo	17	20%	20	24%	19	22%	16	19%	13	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 5*Control y mejora*

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Respecto al control y la mejora, se observó que el 29% indicó que, a veces, se realizaba una revisión constante del programa de supervisión para detectar posibles mejoras. Asimismo, el 26% señaló que, en ocasiones, se identificaban discrepancias entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos. Además, el 24% señaló que casi nunca se implementaban iniciativas de mejoramiento continuo en el programa de supervisión.

Conocer la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024

Tabla 6

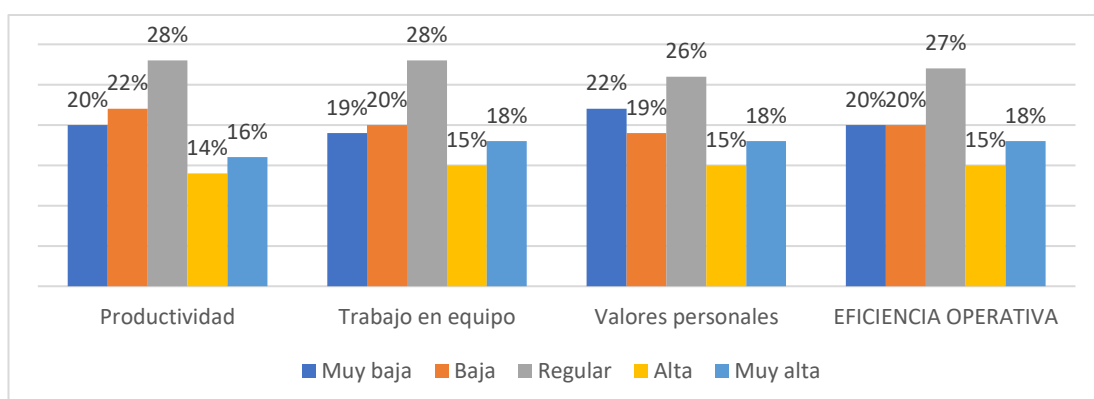
Eficiencia operativa

	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Productividad	17	20%	18	22%	24	28%	12	14%	14	16%
Trabajo en equipo	16	19%	17	20%	24	28%	13	15%	15	18%
Valores personales	19	22%	16	19%	22	26%	13	15%	15	18%
EFICIENCIA OPERATIVA	17	20%	17	20%	23	27%	13	15%	15	18%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 6

Eficiencia operativa



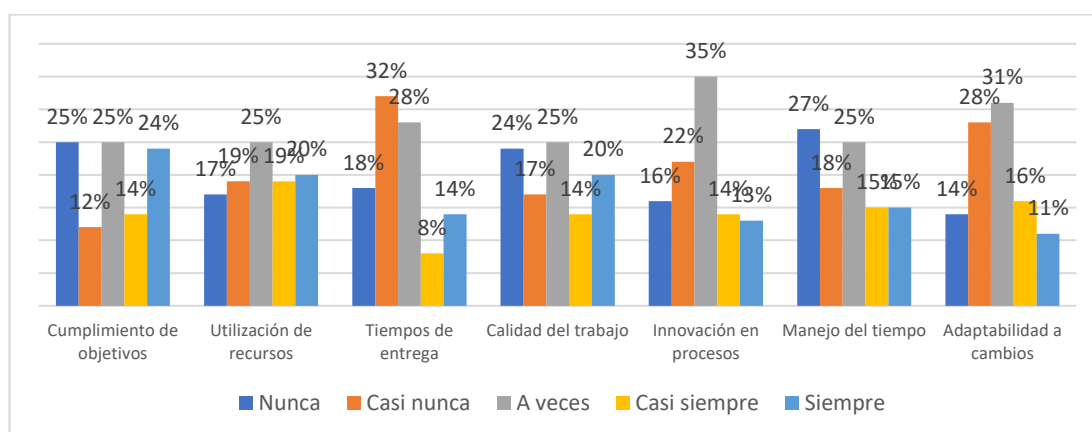
Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En la segunda variable, referida a la eficiencia operativa, el 27 % de los trabajadores de la municipalidad la calificó como regular; el 20 %, como baja; y el 18 %, como muy alta. A continuación, se presentaron los demás resultados de las dimensiones e indicadores evaluados.

Tabla 7*Productividad*

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento de objetivos	21	25%	10	12%	21	25%	13	14%	20	24%
Utilización de recursos	15	17%	16	19%	21	25%	16	19%	17	20%
Tiempos de entrega	15	18%	27	32%	24	28%	7	8%	12	14%
Calidad del trabajo	20	24%	15	17%	21	25%	12	14%	17	20%
Innovación en procesos	14	16%	19	22%	29	35%	12	14%	11	13%
Manejo del tiempo	23	27%	15	18%	21	25%	13	15%	13	15%
Adaptabilidad a cambios	12	14%	24	28%	26	31%	14	16%	9	11%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 7*Productividad*

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En la dimensión de productividad, se evidenció que el 25% de los colaboradores indicó que, a veces, lograban cumplir todos los objetivos planteados para su puesto de trabajo. Asimismo, el 25% indicó que, a veces, hacían uso adecuado de los recursos brindados por la institución. Sin embargo, el 32% señaló que casi nunca entregaban sus tareas en el tiempo establecido. Por su parte, el 25% señaló que, a veces, el trabajo que

entregaban cumplía con los estándares de calidad establecidos. Del mismo modo, el 35% indicó que, en algunas ocasiones, proponían y aplicaban innovaciones en los procesos de trabajo. No obstante, el 27% manifestó que nunca manejaban adecuadamente su tiempo para cumplir con sus responsabilidades laborales. Por último, el 31% señaló que, a veces, se adaptaban con facilidad a los cambios en los procedimientos y políticas de la institución.

Tabla 8

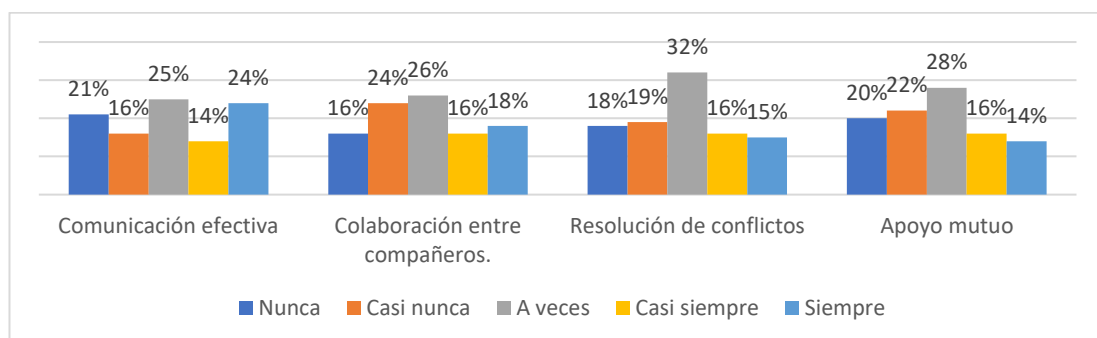
Trabajo en equipo

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación efectiva	18	21%	14	16%	21	25%	12	14%	20	24%
Colaboración entre compañeros.	14	16%	20	24%	22	26%	14	16%	15	18%
Resolución de conflictos	15	18%	16	19%	27	32%	14	16%	13	15%
Apoyo mutuo	17	20%	18	22%	24	28%	14	16%	12	14%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 8

Trabajo en equipo



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Respecto al trabajo en equipo, se evidenció que, el 25% en ocasiones, se comunicaba de manera efectiva con sus compañeros. Asimismo, el 26% señaló que, a veces, colaboraba de manera activa con sus compañeros en la realización de tareas. Del mismo modo, el 32% indicó que, en ocasiones,

resolvía conflictos de manera constructiva dentro del equipo. Además, el 28% señaló que, a veces, ofrecía apoyo a sus compañeros cuando lo necesitaban.

Tabla 9

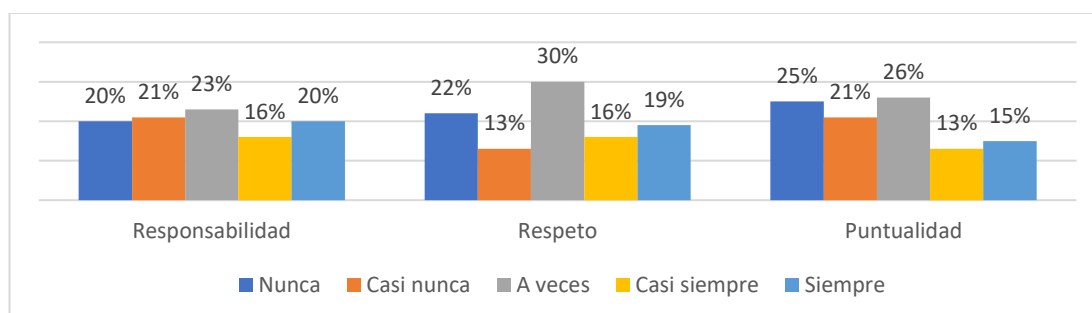
Valores personales

	N		Cs		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responsabilidad	17	20%	18	21%	19	23%	14	16%	17	20%
Respeto	19	22%	11	13%	25	30%	14	16%	16	19%
Puntualidad	21	25%	18	21%	22	26%	11	13%	13	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

Figura 9

Valores personales



Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la municipalidad

En esta última dimensión, referida a los valores personales, se evidenció que el 23% de los encuestados indicó que, a veces, cumplía con responsabilidad las labores designadas por sus jefes. Asimismo, el 30% indicó que, a veces, respetaba a sus compañeros y superiores. Además, el 26% indicó que, a veces, llegaba puntualmente a sus compromisos laborales.

4.2. RESULTSDOS INFERENCIALES

Tabla 10

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la supervisión	,100	85	,035
Eficiencia operativa	,108	85	,016

a. Corrección de la significación de Lilliefors
Fuente: procesamiento estadístico en el programa SPSS

De acuerdo con la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la variable Gestión de la supervisión presenta un valor de significancia de 0,035 y la variable Eficiencia operativa un valor de 0,016; en ambos casos $p < 0,05$, por tanto, se concluye que sus distribuciones no son normales. En consecuencia, conforme al criterio establecido, para analizar la relación entre estas variables corresponde utilizar el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla 11

Relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa

		Rho de Spearman
Gestión de la supervisión	Coefficiente de correlación	,720**
Eficiencia operativa	Sig. (bilateral)	,000
N		85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: procesamiento estadístico en el programa SPSS

La prueba arrojó un coeficiente $\rho = 0,720$ con significancia bilateral $p = 0,000$, indicando una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión de la supervisión y la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación (Hi),

determinando que los niveles de gestión de la supervisión se relacionan con los niveles de eficiencia operativa, con un nivel de significancia del 1% que hace muy improbable que este resultado se deba al azar.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente apartado se expone la discusión de los resultados obtenidos en el estudio titulado, gestión de la supervisión y eficiencia operativa. El análisis realizado se enfoca en comparar y contrastar los hallazgos empíricos con los antecedentes teóricos y estudios previos revisados, buscando identificar las particularidades y desafíos que enfrenta la gestión municipal en términos de supervisión y optimización de recursos. Se examina cómo la implementación de buenas prácticas de supervisión influye en la eficiencia operativa, tomando en cuenta factores internos y externos que inciden en el funcionamiento institucional.

Los resultados de la gestión de la supervisión evidenciaron que el 27% de los trabajadores de la Municipalidad de Contamana la calificó como regular, esto se debió a que el comité de supervisión, en algunas ocasiones, recibió una capacitación adecuada y, de igual manera, a veces logró identificar correctamente los indicadores clave que debían ser supervisados. Sin embargo, nunca se emitieron reportes claros y detallados sobre los resultados de la supervisión y solo en ocasiones se realizó una revisión constante del programa de supervisión para identificar posibles mejoras. Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes, se observan diferencias significativas con el estudio de Angulo (2023) quien indica que la gestión de control en la institución se ubica en un nivel elevado, alcanzando un 50%, esto se debe a que la entidad ha implementado una planificación y un seguimiento eficaces de sus políticas y objetivos. El cumplimiento regular de auditorías internas, la tasa de implementación de acciones correctivas y la evaluación periódica de riesgos respaldan esta afirmación, reflejando así un compromiso sólido con la

supervisión efectiva. De igual manera, este estudio muestra una semejanza con los resultados del estudio Choéz (2022) pues identificó que el 80% de los encuestados consideró el control interno es regular, puesto que se basa en la implementación de políticas, procedimientos y sistemas adecuados para garantizar la protección de los activos y que los empleados comprenden las funciones que realizan. Ambos casos se reconoce un nivel intermedio o regular de supervisión, aunque con debilidades en cuanto a la sistematización de procesos y comunicación de resultados.

En relación con los resultados obtenidos sobre la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, el 27% de los encuestados la calificó como regular. Este grupo manifestó que, en ocasiones, se propusieron y aplicaron innovaciones en los procesos de trabajo; asimismo, señalaron que la resolución constructiva de conflictos dentro del equipo ocurrió de forma esporádica y que la puntualidad en el cumplimiento de los compromisos laborales también fue intermitente. Estos hallazgos guardan semejanza con el estudio de Angulo (2023), quien reportó una eficiencia operativa media (57,1%) debido a la falta de coordinación y comunicación entre las áreas, lo cual coincide con la percepción de inestabilidad en los procesos.

Asimismo, los resultados infieren con los planteamientos de Mendoza y Rumiche (2020), quienes identificaron que la eficiencia moderada (43,5%) estaba directamente vinculada con factores como el compromiso y la comunicación de los empleados, A medida que se fortalecen dichos elementos, se observan mejoras en indicadores como el tiempo de respuesta, la productividad y la calidad del servicio dentro de la municipalidad, lo que contribuye a una mayor eficiencia en sus operaciones. Sin embargo, se

contradicen con lo señalado por Choéz (2022), quien encontró una eficiencia del 90% en una cooperativa gracias a la adecuada planificación, organización y control, niveles de gestión que no se evidenciaron en la presente investigación.

Los resultados de nuestro análisis revelan una correlación significativa y positiva entre la gestión de supervisión y la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana para 2024, con un coeficiente de correlación de $\rho = 0.720$ y un valor p bilateral de 0.000, confirmado estadísticamente al nivel de significancia del 1%. Este fuerte vínculo destaca la crítica importancia de una supervisión efectiva como catalizador esencial para incrementar la eficiencia operativa en la administración municipal. Tales hallazgos están en consonancia con estudios anteriores como el de Angulo (2023), que también reconoció una relación positiva entre la gestión y la eficiencia con un coeficiente de 0.615, y el de Choéz (2022), que encontró una relación aún más robusta con un coeficiente de 0.856, subrayando la influencia positiva que un control interno bien manejado puede tener sobre la gestión operativa eficiente y efectiva de una entidad.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados, se determinó que la gestión de la supervisión de la Municipalidad de Contamana fue calificada como regular, con un 27%. Esto se dio porque en algunas ocasiones, la capacitación brindada por el comité de supervisión se consideró adecuada. Asimismo, a veces se comunicó de manera adecuada el cronograma de acción a todos los involucrados en el proceso; sin embargo, en algunas ocasiones los objetivos de la supervisión se definieron claramente antes de iniciar las actividades.

En cuanto a la eficiencia operativa de la municipalidad de Contamana, se calificó como regular 27%, debido a que los colaboradores a veces cumplían con los objetivos de sus puestos, utilizaban adecuadamente los recursos institucionales y entregaban trabajos acordes con los estándares de calidad establecidos.

En conclusión, los resultados de la prueba indicaron un coeficiente de correlación de $\rho = 0.720$ y un valor p bilateral de 0.000. Este hallazgo evidencia una relación positiva y altamente significativa entre la gestión de supervisión y la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana para el año 2024. Dado este nivel de correlación y un nivel de significancia del 1%, se confirma que la relación observada no es producto del azar.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia Municipal implementar un sistema integral de monitoreo que vincule los procesos de supervisión. Para ello, se deben establecer reportes mensuales que midan el cumplimiento de metas, uso de recursos y tiempos de respuesta, permitiendo detectar brechas y realizar ajustes oportunos que fortalezcan la articulación entre la supervisión y la eficiencia institucional.

Se recomienda a la Oficina de Control Interno establecer auditorías periódicas que permitan identificar debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de la supervisión, con la finalidad de garantizar que los procesos administrativos se desarrollen con transparencia, eficiencia y en cumplimiento de la normativa vigente.

Se recomienda a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la municipalidad, optimizar los procesos internos mediante la digitalización de trámites y la redistribución estratégica del personal, lo cual permitirá mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio a la ciudadanía.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Angulo, I. (2023). *Gestión del tiempo y eficiencia en la ejecución de obras públicas en la municipalidad provincial de Alto Amazonas – 2023*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121486>
- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barrera-Guerra, J. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *Revista Vinculatégica EFAN*, 6(1), 734-741. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-626>
- Bustamante-Roldán, J., y Gómez-García, S. (2024). La gestión empresarial y su repercusión en la eficiencia operativa de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí. *Revista MQRInvestigar*, 8(2), 2383–2407. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.2383-2407>
- Carranza, A. (2023). *El sistema de control interno y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora Salud Hualgayoc Bambamarca - 2022*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6131>
- Ccoa, N., y Andrade, S. (2021). *Gestión presupuestal y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Maranganí, periodo 2019-2020*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5115>
- Choéz, D. (2022). *Evaluación del control interno a la gestión operativa de la Cooperativa de Taxi Sultana de Café del Cantón Jipijapa*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4655>
- Cumbicos, H., y Señalin, L. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635-1647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981

- Gonzales, M. (2024). *Control interno y gestión administrativa en los trabajadores de una municipalidad provincial del Cusco, 2023*. Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133572/Gonzales_LMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heeja, J., Young, S., Lee, H., & Kim, S. (2020). Assessing the Presence of Post-Traumatic Stress and Turnover Intention Among Nurses Post-Middle East Respiratory Syndrome Outbreak. *Workplace Health & Safety*, 68(7), 337-345. <https://doi.org/10.1177/2165079919897693>
- Huamán, L. (2023). La certificación por niveles frente a la lucha contra la corrupción. El caso del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 15(19), 185-210. <https://doi.org/10.35292/ropj.v15i19.721>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades.*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Mavila, J., Rodríguez, G., Miguel, J., Garay, L., y Carlo, H. (2021). La gestión de tesorería en el sector público: alcances y retos para lograr la eficiencia en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.*, 5(5), 8100-8131. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.893
- Máynez-Guaderrama, A. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional en una dependencia del gobierno. *Revista Estudios Gerenciales*, 37(160), 448-459. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>
- Mendoza, D., y Rumiche, K. (2020). *La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de paita, departamento de Piura - Perú 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59377>
- Montero, B. (2024). Optimización de la eficiencia energética en sistemas de refrigeración industrial. *Revista Innova Científica*, 3(1), 1-18. <https://innovacientifica.com/index.php/ict/article/view/17>

- Pari, M. (2023). Control interno y eficiencia operativa en el área de producción de la empresa Marga S.R.L. de Chorrillos. *Revista Horizonte Mpresarial*, 10(2), 1-16. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2660>
- Prasetia, I., Akrim, A., & Sulasmi, E. (2022). Developing Collaborative-Based Supervision Model Which Accentuates Listening and Responding Skills. *Jurnal Pendidikan*, 14(1), 709-720. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v14i1.1299>
- Saez, C. (2024). *Sistema de control interno en la gestión administrativa de los servidores de una municipalidad distrital, Lima – 2023*. Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135967/Saez_NCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanabria, L. (2021). *Control interno y la gestión de tesorería de una municipalidad de Lima 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68019>
- Santos, G., Sá, J., Félix, M., Barreto, L., Carvalho, F., Doiro, M., . . . Stefanovic, M. (2021). New Needed Quality Management Skills for Quality Managers 4.0. *Sustainability*, 13(11), 1-22. <https://doi.org/10.3390/su13116149>
- Setyaningsih, S. Y. (2021). Implementation of principal academic supervision to improve teacher performance in north bogor. *Journal of Humanities and Social Studies*, 5(2), 179-183. <https://doi.org/10.33751/jhss.v5i2.3909>
- Uldarica, R. (2023). *Control interno y su incidencia en la gestión de obras de las Municipalidades Provinciales de Huánuco*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Húanuco-Perú. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8937/TDr.C00034R94.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vega-de la Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la gestión de la supervisión y monitoreo del control interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024?</p> <p>Problemas específicas ¿Cuál es el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024?</p> <p>¿Cómo es la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p> <p>Conocer la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la supervisión y eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel de gestión de la supervisión es deficiente en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p> <p>Hi₂: La eficiencia operativa es baja en la Municipalidad de Contamana, 2024.</p>	<p>Tipo de estudio: Básica Nivel descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 85 trabajadores de la municipalidad de Contamana.</p> <p>Muestra: Se tomó la totalidad de la población, es decir, a los 85 individuos.</p> <p>Procesamiento de datos: Programas Excel y SPSS</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN

Estimados(as) colaboradores(as):

Les solicitamos su colaboración para responder el siguiente cuestionario, diseñado con el propósito de recolectar datos relevantes para la investigación, el cual tuvo como objetivo conocer el nivel de gestión de la supervisión en la Municipalidad de Contamana, 2024. Su participación es completamente anónima y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos. Agradecemos su tiempo y sinceridad al responder las siguientes preguntas, utilizando la escala de medición provista.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Preparación inicial					
1	Considera que el comité de supervisión ha recibido una capacitación adecuada.	1	2	3	4	5
2	Se comunicó adecuadamente el cronograma de acción a todos los involucrados en el proceso.	1	2	3	4	5
	Planificación					
3	Considera que los objetivos de la supervisión se definen claramente antes de iniciar las actividades.	1	2	3	4	5
4	Percibe que se identifican adecuadamente los indicadores clave que deben ser supervisados.	1	2	3	4	5
5	Percibe que se prevén y asignan los recursos necesarios para las actividades de supervisión.	1	2	3	4	5
6	Se han respetado los plazos establecidos en la temporalización.	1	2	3	4	5
7	Se asignaron las responsabilidades de manera clara y equitativa dentro del equipo de supervisión.	1	2	3	4	5
	Implementación					
8	Siente que ha habido una buena coordinación entre los miembros del equipo de supervisión y otros departamentos.	1	2	3	4	5
9	Se realizaron ajustes necesarios durante el proceso de supervisión para mejorar la eficacia.	1	2	3	4	5
10	Considera que el procesamiento de la información recopilada fue adecuado.	1	2	3	4	5
11	Cree que se emiten reportes claros y detallados sobre los resultados de la supervisión.	1	2	3	4	5
	Control y mejora					
12	Se realiza una revisión constante del programa de supervisión para detectar posibles mejoras.	1	2	3	4	5

13	Cree que se identifican las discrepancias entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos.	1	2	3	4	5
14	Percibe que se implementan iniciativas de mejoramiento continuo en el programa de supervisión.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE LA EFICIENCIA OPERATIVA

Estimados(as) colaboradores(as):

Les solicitamos su colaboración para responder el siguiente cuestionario, diseñado con el propósito de recolectar datos relevantes para la investigación, el cual tuvo como objetivo conocer el nivel de la eficiencia operativa en la Municipalidad de Contamana, 2024. Su participación es completamente anónima y la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos. Agradecemos su tiempo y sinceridad al responder las siguientes preguntas, utilizando la escala de medición provista.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Productividad					
1	Logra cumplir todos los objetivos planteados y solicitados a su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Hace uso correcto de los recursos que le brinda la institución.	1	2	3	4	5
3	Entrega sus tareas en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
4	El trabajo entregado cumple con los estándares de calidad establecidos.	1	2	3	4	5
5	Propone y aplica innovaciones en los procesos de trabajo.	1	2	3	4	5
6	Maneja adecuadamente su tiempo para cumplir con las responsabilidades laborales.	1	2	3	4	5
7	Se adapta fácilmente a los cambios en los procedimientos y políticas de la institución.	1	2	3	4	5
	Trabajo en equipo					
8	Se comunica de manera efectiva con sus compañeros de equipo.	1	2	3	4	5
9	Colabora de manera activa con sus compañeros en la realización de tareas.	1	2	3	4	5
10	Resuelve conflictos de manera constructiva dentro del equipo.	1	2	3	4	5
11	Ofrece apoyo a sus compañeros cuando lo necesitan.	1	2	3	4	5
	Valores personales					
12	Cumple con responsabilidad las labores designadas por sus jefes.	1	2	3	4	5
13	Respeto a sus compañeros y superiores.	1	2	3	4	5
14	Llega puntualmente a sus compromisos laborales.	1	2	3	4	5

3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Gestión de la supervisión

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	85	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	85	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	14

Escala: Eficiencia operativa

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	85	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	85	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	14

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable