



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES
DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DESARROLLO**

Título:

Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del
CNE

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración Pública

Autor:

Silvia Lisbeth Martínez Andrade

Tutor:

Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

LATACUNGA – ECUADOR

2023

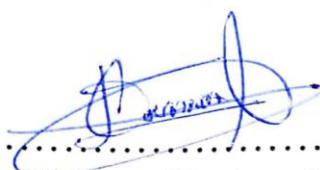
APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE” presentado por Martínez Andrade Silvia Lisbeth, para optar por el título Magíster en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, abril, 2023

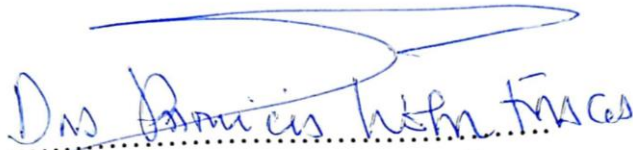


.....
Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo
C.C. 0502217318

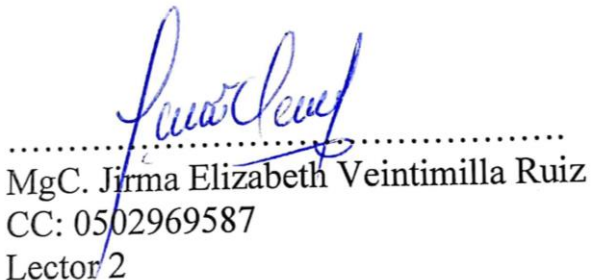
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE”, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

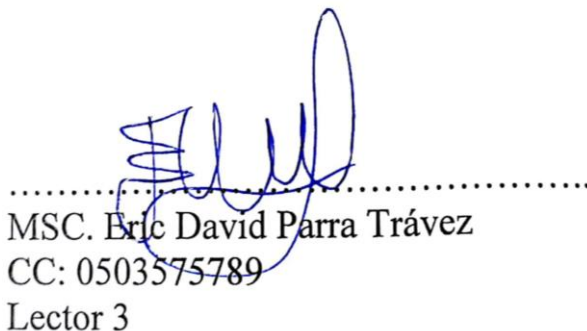
Latacunga, abril, 2023



MgC. Patricia Geraldina López Praga
CC: 0502207855
Presidente del tribunal



MgC. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz
CC: 0502969587
Lector 2



MSC. Eric David Parra Trávez
CC: 0503575789
Lector 3

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a mi familia y también para Dios que con su divinidad actúa en el momento exacto y permite que lleguen grandes cosas a mi vida.

Silvia Lisbeth Martínez Andrade

AGRADECIMIENTO

“La gratitud es una flor que brota del alma”

Henry W. Beecher

Mi agradecimiento se lo extiendo hacia todos los docentes y de manera especial a la Ing. Yadira quien con esfuerzo y dedicación siempre ha estado pendiente de los Maestrandos de la Primera Cohorte de la Maestría en Administración Pública. ¡gracias por su diligencia y dedicación a la educación!

También muchos agradecimientos a mi tutora de tesis Dra. Viviana quien ha tenido mucha paciencia en la realización del trabajo de titulación, siendo siempre amable y sonriente.

Gracias infinitas a Dios porque en todo momento ha estado para mí y mi familia.

¡Dios los bendiga a todos!

Silvia Lisbeth Martínez Andrade

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, abril, 2023

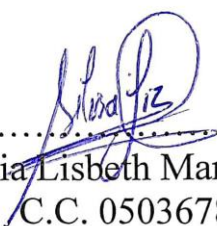


.....
Ing. Silvia Lisbeth Martínez Andrade
C.C. 0503678872

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

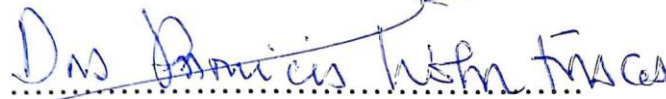
Latacunga, abril, 2023


.....
Ing. Silvia Lisbeth Martínez Andrade
C.C. 0503678872

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, abril, 2023



MgC. Patricia Geraldina López Praga
CC: 0502207855
Presidente del tribunal

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE

Autor: Martínez Andrade Silvia Lisbeth

Tutor: Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo diagnosticar los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del Consejo Nacional Electoral (CNE) de Cotopaxi. Estos procesos están vinculados a una planificación estratégica institucional y se encuentran sujetos al cumplimiento de procedimientos para su ejecución. El problema de esta investigación surge debido a que muchos procesos que utiliza la entidad tienen como base modelos clásicos y burocráticos, los cuales son rígidos y poco dinámicos. En la actualidad las entidades del estado tienen una mirada hacia la Nueva Gestión Pública (NGP), donde existe mayor participación ciudadana e innovación con el fin de llegar a la efectividad del servicio público. Este diagnóstico se realizó mediante el tipo de investigación deductiva con enfoque cuantitativo de carácter bibliográfico a través de la aplicación de encuestas dirigidas a 384 usuarios y 24 funcionarios del CNE de Cotopaxi, en base a las cuales se empleó la prueba de comprobación de hipótesis Chi Cuadrado y se determinó que los procesos de gestión pública inciden en el desempeño de la Delegación Provincial, para lo cual es necesario que se intensifique los procesos de capacitación y difusión de los servicios del CNE hacia la sociedad.

Palabras clave: Nueva Gestión Pública (NGP); Gobierno por Resultados (GpR); capacitación; procesos; efectividad.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL

MASTERS IN PUBLIC ADMINISTRATION

TITLE: “Diagnosis of public management processes of the CNE Provincial Delegation”

Author: Martínez Andrade Silvia Lisbeth

Tutor: Dra. Viviana Pastora Panchi Mayo

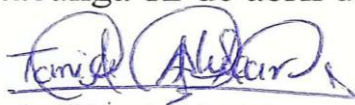
ABSTRACT

The present study had the objective to diagnose the public management processes of the Provincial Delegation of the Cotopaxi National Electoral Council (CNE). These processes are connected to institutional strategic planning and are subject to observance with procedures for their execution. The problem of this research arises because many of the actions used by the entity are based on classical and bureaucratic models, which are rigid and not very dynamic. At present, state entities look towards the New Public Management (NGP), where there is greater citizen participation and innovation to reach the effectiveness of the public service. This diagnosis was made through deductive research with a quantitative approach of a bibliographic nature through the application of surveys addressed to 384 users and 24 administrators of the CNE of Cotopaxi, based on which the Chi-Square hypothesis test. It determined that the processes of public management affect the performance of the Provincial Delegation, for which it is necessary to intensify the processes of training and dissemination of the CNE services to society.

Keywords: New Public Management (NGP), Government by Results (GpR), training, processes, effectiveness.

Yo, Tania Elizabeth Alvear Jiménez con cédula de identidad número: 0503231763 MAGÍSTER EN LINGÜÍSTICA APLICADA A LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA con número de registro de la SENESCYT: 1020-2021-2354185.; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título “Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE” de : Martínez Andrade Silvia Lisbeth, aspirante a Magíster en Administración Pública.

Latacunga 12 de abril de 2023.



Tania Elizabeth Alvear Jiménez
ID. 0503231763

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	i
APROBACION DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL PRESIDENTE.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
1 INFORMACIÓN GENERAL:.....	1
1.1 Título del proyecto	1
1.2 Delimitación	1
1.3 Línea de investigación.....	1
2 INTRODUCCIÓN	2
2.1 Planteamiento del problema objeto de estudio:.....	3
2.2 Problema.....	4
2.3 Formulación del problema.....	5

2.4	Hipótesis.....	5
2.5	OBJETIVOS.....	5
2.5.1	Objetivo General	5
2.5.2	Objetivos Específicos.....	5
2.6	Sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos	6
3	CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
3.1	Antecedentes	7
3.2	Diagnosticar.....	10
3.3	Gestión.....	10
3.4	Gestión de procesos	10
3.5	Gestión Pública.....	11
3.6	Las funciones de la gestión publica.....	12
3.7	La Nueva Gestión Pública NGP	12
3.8	Gestión por resultados	14
3.9	Gobierno abierto.....	14
3.10	Función electoral.....	15
3.11	Consejo Nacional Electoral (CNE).....	16
4	CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	22
4.1	Enfoque	22

4.2	Tipo de investigación	23
4.3	Métodos teóricos y empíricos a emplear	23
4.4	Población y muestra	24
4.4.1	Población.....	24
4.4.2	Muestra.....	25
4.4.3	Muestreo intencionado o sesgado – funcionarios de la institución.....	26
4.4.4	Muestreo a través de la fórmula – usuarios.....	26
4.5	Técnicas e instrumentos	27
4.5.1	Técnica – Encuesta.....	27
4.6	Modelo estadístico de comprobación de hipótesis Chi - Cuadrado	28
4.6.1	Instrumento – Cuestionario	29
4.7	Análisis estadístico	30
5	CAPÍTULO III. RESULTADO Y DISCUSIÓN	31
5.1	Tratamiento de datos de las encuestas aplicadas a los Usuarios	43
5.2	Análisis de aplicación de la NGP en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi.....	58
5.2.1	Análisis de los resultados para el análisis	59
5.2.2	Análisis de la Prueba de comprobación de hipótesis Chi – Cuadrado.	61
6	CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	63
7	CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES	64

8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
9	ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de objetivos específicos	6
Tabla 2 Estructura orgánica	17
Tabla 3 Procedimientos Vigentes en Delegaciones Provinciales Electorales.....	21
Tabla 4 Zonificación Electoral.....	21
Tabla 5 Unidad de estudio.....	25
Tabla 6 Distribución de electores de la provincia de Cotopaxi	25
Tabla 7 Unidad de estudio de procesos	26
Tabla 8 Distribución de electores de la provincia de Cotopaxi	27
Tabla 9 Características de la tabla Chi – Cuadrado	29
Tabla 10 Señalamiento de variables.....	29
Tabla 11 Encuestas aplicadas a funcionarios de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi	31
Tabla 12 Estadísticos de las encuestas de los funcionarios.....	32
Tabla 13 ¿La institución tiene expuesto dentro de la misma el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos)?.....	33
Tabla 14 ¿Cómo considera usted que es la comunicación interna en la entidad?.....	34
Tabla 15 ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por procesos?	35
Tabla 16 ¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?	36
Tabla 17 ¿La entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y	

financieros?	37
Tabla 18 ¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de gestión por procesos administrativos y financieros?	38
Tabla 19 ¿La institución cuenta en forma documentada los procesos administrativos y financieros?	39
Tabla 20 ¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Procesos que rige para entidades públicas?	40
Tabla 21 ¿Considera usted que los procesos se deben alinear a los objetivos de la institución?	41
Tabla 22 ¿Usted considera que es importante seleccionar y priorizar los procesos administrativos y financieros de la entidad?	42
Tabla 23 Estadísticos.....	43
Tabla 24 ¿Conoce usted los servicios que brinda el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	44
Tabla 25 Elija cuales de los siguientes servicios ha utilizado.....	45
Tabla 26 ¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?.....	47
Tabla 27 ¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?	48
Tabla 28 ¿Ha visitado la página web de la institución?	49
Tabla 29 Pregunta 6: De ser afirmativa la pregunta anterior ¿Cómo calificaría la a la página web de la institución?	50
Tabla 30 ¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de las actividades	

que realiza el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	51
Tabla 31 ¿Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtenerlo?52	
Tabla 32 Sabía Usted que existe un buzón de quejas y sugerencias en la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi ¿Usted lo ha utilizado?	53
Tabla 33 ¿Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial?.....	54
Tabla 34 Preguntas de la investigación utilizadas para el cálculo de Chi–Cuadrado	55
Tabla 35 Valores esperados de Chi – Cuadrado	56
Tabla 36 Resumen de datos obtenido de Chi – Cuadrado.....	56
Tabla 37 Comprobación de la hipótesis	57
Tabla 38 Preguntas número 3, 4, 6 y 8 de la encuesta de funcionarios.....	60
Tabla 39 Desviación estándar de las preguntas 3, 4 y 6 de la encuesta de los Usuarios	61

INDÍCE DE FIGURAS

Figura 1	Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del CNE..	18
Figura 2	Gestión de las autoridades en momentos preelectoral y postelectoral	19
Figura 3	Diagrama de gobierno abierto Instituto de la Democracia	19
Figura 4	Flujograma de documento electorales	20
Figura 5	Diagrama de procesamiento de resultados	20
Figura 6	Direccionamiento estratégico CNE Cotopaxi.....	33
Figura 7	Comunicación interna de la entidad	34
Figura 8	Capacitación en relación a la gestión por procesos	35
Figura 9	Capacitación en relación al gobierno por resultados	36
Figura 10	Gestión por procesos administrativos y financieros	37
Figura 11	Importancia de un modelo de gestión de procesos en la entidad.....	38
Figura 12	Procesos financieros y administrativos documentados	39
Figura 13	Conocimiento de normativa técnica de administración de procesos..	40
Figura 14	Alineamiento de los procesos con los objetivos de la institución	41
Figura 15	Importancia de selección de procesos administrativos y financieros .	42
Figura 16	Servicios que brinda el CNE en las Delegaciones Provinciales	44
Figura 17	Servicios más utilizados en la Delegación Provincial del CNE	46
Figura 18	Niveles de satisfacción de la atención del CNE a la ciudadanía	47

Figura 19	Niveles de satisfacción en la presentación de resultados electorales .	48
Figura 20	Visitas a la página web del CNE	49
Figura 21	Porcentajes de calificación de la página web del CNE	50
Figura 22	Medios de comunicación más utilizados del CNE	51
Figura 23	Tiempo de demora para requerir un servicio.....	52
Figura 24	Existencia de un buzón de quejas y sugerencias en el CNE.....	53
Figura 25	Información de los servicios que ofrece el CNE	54
Figura 26	Datos resumidos de las encuestas aplicada a los usuarios.....	55
Figura 27	Frecuencia esperada para la distribución de x^2	56
Figura 28	Gráfico del cálculo de Chi – Cuadrado	57

1 INFORMACIÓN GENERAL:

1.1 Título del proyecto

Diagnóstico de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE

Variable independiente: Diagnóstico de los procesos.

Variable dependiente: Gestión pública.

1.2 Delimitación

Delegación Provincial del Consejo Nacional Electoral (CNE) en Cotopaxi

1.3 Línea de investigación

Ética y responsabilidad del estado en la administración Pública.

2 INTRODUCCIÓN

La Gestión Pública es una temática que se encuentra en auge, debido a que es una de las principales herramientas que permite medir la efectividad del servicio público, en este sentido se ha visto de gran importancia analizar cómo es aplicada y cómo funciona la gestión en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi. Este estudio busca brindar una visión general de la gestión pública en la institución y cuáles son las perspectivas de la misma hacia la Nueva Gestión Pública (NGP).

Esta institución forma parte de una de las funciones del estado y en si es una de las más importantes porque se encarga de la organización de las elecciones de las nuevas autoridades, a nivel micro y macro, por consiguiente, es importante que los procesos de gestión presenten el mínimo de fallos y de existir deben ser corregidos en el menor tiempo posible, de allí nace la importancia de este análisis porque con este se busca dar un diagnóstico de estos procesos e identificar los puntos en los cuales se debe mejorar.

Esta institución trabaja a la par con el Tribunal Contencioso Electoral (TCE) en el cual existen causas que no proceden precisamente por los fallos en los procesos de gestión ya sea por tema tiempos o documentación que no ha sido receptada de la manera adecuada. Mantener procesos ordenados y en cumplimiento estricto de la normativa evitará en el futuro sanciones por el incumplimiento de plazos, el uso de formatos respeto de tiempos convenidos es fundamental en cada una de las Campañas Electorales antes, durante y después. En temas electorales es primordial que existan procesos que garanticen el cumplimiento de la democracia.

2.1 Planteamiento del problema objeto de estudio:

A nivel mundial los sistemas de gestión se han ido encaminado hacia una gestión participativa, los nuevos modelos de gestión deben ser de carácter participativo y con alta responsabilidad ambiental y social.

Las políticas de Estado que exigen los desafíos nacionales, regionales y globales de la Agenda de desarrollo 2030 implican un Estado fuerte, proactivo y participe con otros en su función económica, social y ambiental, capaz de formular e implementar estrategias de desarrollo para alcanzar metas económicas, sociales y ambientales. (CEPAL, 2022)

A nivel de América Latina y el Caribe, la región ha mostrado un importante crecimiento, pero no es suficiente, se necesita realizar más esfuerzos con el objetivo de alcanzar mejores niveles de competitividad y por consiguiente posesionarse con mejores niveles de crecimiento a nivel mundial, para la CEPAL en su publicación “Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe” menciona que:

En las últimas dos décadas, la región mostró importantes avances en los campos económico y social. Se ha registrado una evolución favorable en materia de crecimiento económico, creación y formalización del empleo, reducción de la pobreza extrema y tendencia a disminuir la elevada desigualdad de la distribución del ingreso. Más aún, desde que se desencadenó la crisis financiera internacional en 2008, América Latina y el Caribe han mostrado mayor resiliencia frente a un contexto internacional adverso. Tras el menor crecimiento regional registrado en 2009 se produjo una recuperación, con bajas tasas de inflación y cuentas fiscales equilibradas en la mayoría de los países, situación que se ha mantenido hasta hoy. (CEPAL, 2014, pág. 15)

La investigación “Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina” esta se enfoca principalmente en los nuevos paradigmas y de la gestión y la incidencia de los modelos clásicos, así como se menciona a continuación:

El escrito describe las nuevas tendencias en la gestión pública en América

Latina. Se parte desde el modelo burocrático predominante desde la década de los treinta hasta inicio de la década de los ochenta del siglo XX. También, se analiza el modelo post-burocrático, vigente a partir de la década de ochentas hasta la primera década del siglo XXI. Finalmente, se analiza el modelo meta-burocrático vigente hasta la actualidad en la que la gestión pública ha adoptado un enfoque basado en resultados donde los rankings juegan un papel muy importante en los asuntos públicos y de gobierno. Se concluye que, hoy día, el modelo de gestión pública se sustenta en procesos de mejora continua, donde los rankings y las medidas de evaluación del desempeño en perspectiva comparada juegan un papel muy importante en este modelo. (Valdez Zepeda, 2019, pág. 325)

En Ecuador se busca la mejora continua en diferentes aspectos con el objetivo principal de optimizar los recursos del estado, de acuerdo a la investigación titulada “La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública” en la cual en una de sus conclusiones los autores mencionan que “Una parte fundamental de la política estatal, materia de estudio, consiste en cómo los actores económicos del país pueden aportar a la redistribución de la riqueza, la generación de empleo y el cambio de la matriz productiva” (Logroño Santillán y otros, 2022, pág. 117).

2.2 Problema

La gestión pública busca la efectividad del servicio público mediante mecanismos administrativos que permitan la adecuada redistribución de los recursos del estado en este sentido el Ecuador ha venido realizando esfuerzos para propiciar la calidad del servicio, sin embargo, la resistencia al cambio, el uso de modelos clásicos de administración ha hecho que este cambio se dé con lentitud. Uno de los principales retos de la gestión es adaptarse a los nuevos paradigmas de la Gestión Pública, sin dejar a un lado el marco legal que ampara el servicio público en el Ecuador.

De acuerdo al artículo “La nueva gestión pública: evolución y tendencias” menciona lo siguiente: “La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las

necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible” (García Sánchez , 2007, págs. 37-64), por lo tanto, no solo se busca cumplir con el trabajo si no también incidir en la efectividad del servicio a través de mecanismos de participación ciudadana.

El presente documento busca brindar un diagnóstico de la efectividad de los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi, desde una visión de innovación, la cual se compone de tecnologías y metodologías con el objetivo de mejorar el desempeño del servicio público y sobre todo propiciar la mejora continua a través de la eficiencia y la eficacia. En este sentido la investigación busca identificar en qué estado se encuentra la gestión de esta institución amparado en la base legal reglamentaria lo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios. *(Véase anexo 1. Árbol del problema)*

2.3 Formulación del problema

¿De qué manera los procesos de gestión pública inciden en el desempeño de la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi?

2.4 Hipótesis

¿Los procesos de gestión del CNE Delegación Provincial de Cotopaxi inciden en la efectividad del servicio público?

2.5 OBJETIVOS

2.5.1 Objetivo General

Diagnosticar los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial del CNE.

2.5.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los elementos de la gestión pública de la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi.
- Realizar un diagnóstico general de la gestión pública del CNE los mismos que se encuentran enfocados hacia la Nueva Gestión Pública NGP.

- Proponer un análisis sobre si se aplica o no la Nueva Gestión Pública NGP en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi. El cual se desprenderá de los resultados obtenidos de la encuesta.

2.6 Sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos

Tabla 1

Sistema de objetivos específicos

Objetivos específicos	Tareas
Fundamentar teóricamente los elementos de la gestión pública de la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi.	Fundamentación teórica a través de la investigación en fuentes de información oficiales como: La página web del CNE, revistas académicas, libros, autores que han tomado el tema con anterioridad, entre otras que permitan recolectar la información necesaria para el desarrollo de la temática.
Realizar un diagnóstico general de la gestión pública del CNE los mismos que se encuentran enfocados hacia la Nueva Gestión Pública NGP.	A través de los resultados de la aplicación del instrumento de investigación la encuesta, el cual permitirá la recolección de información.
Proponer un análisis sobre si se aplica o no la Nueva Gestión Pública NGP en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi. El cual se desprenderá de los resultados obtenidos de la encuesta.	Una vez realizado el análisis de los resultados se desprenderá la verificación o anulación de la hipótesis de la investigación. En base a la cual se podrá identificar que tan buenos son los procesos de gestión pública de la Delegación Provincial.

Nota: esta tabla muestra cómo se cumplirán los objetivos específicos de la investigación.

Elaborado por: La investigadora (2022)

3 CAPITULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Antecedentes

De acuerdo a la investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos, para la Dirección de Posgrado Profesionales, de la Universidad Central del Ecuador” tiene como objetivo “Diseñar un modelo de gestión basada en la administración por procesos, que permita alcanzar los indicadores de eficiencia y eficacia en la Dirección de Posgrados Profesionales de la Universidad Central del Ecuador” (Carrillo Meléndez & García Salazar, 2020, pág. 5), esta investigación es de carácter cuantitativo aplicando el método deductivo en la cual se llegó a la siguiente conclusión:

De acuerdo al diagnóstico situacional de la Dirección de Posgrados Profesionales, se identificó cada uno de los aspectos que afectan de forma positiva y negativa a esta dependencia, con base a esta información se evidencia la necesidad de establecer procesos para mitigar las falencias y aprovechar las oportunidades, que se presentan en el entorno actual”. Esta investigación se relaciona con la presente en el aspecto de la necesidad de información necesaria para manejar los procesos dentro de la Delegación Provincial (Carrillo Meléndez & García Salazar, 2020, pág. 144).

En base a la investigación titulada “Modelo de Gestión por Procesos para El Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Ibarra” realizado en la Universidad Tecnológica Israel plateó como objetivo “Estructurar un modelo de Gestión por procesos para el Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Ibarra, para el mejoramiento institucional” (Román Vásquez, 2019, pág. 11), esta investigación fue realizada bajo el método analítico sintético que consiste en realizar una análisis e interpretación de resultados, la cual llego a la siguiente conclusión:

De los resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios del Consejo Nacional Electoral de la ciudad de Ibarra y de las entrevistas al Director de la entidad y al Director de gestión de talento humano, se determina que es una necesidad y requerimiento que se implemente la gestión por procesos en esta institución desde el punto de vista de que existen debilidades en el conocimiento específico de las funciones, no tiene estructurado una secuencia lógica documentada de los diferentes procedimientos, lo que ocasiona que no se estandarice y sistematice, debilitando su control, monitoreo y evaluación y una mejora continua” (Román Vásquez, 2019, pág. 68)

De acuerdo al tema de titulación “Responsabilidad social y la gestión ambiental de la empresa pública Santa Elena EP, año 2020” de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en la cual el autor planteo como objetivo, “Desarrollar un modelo para la gestión social y ambiental responsable que contribuya a mejorar el desempeño de la empresa pública Santa Elena EP” (Pomares Godínez, 2021, pág. 6), y mediante la metodología basada en el uso de normativo ISO relacionada con el medio ambiente, obteniendo como conclusión:

Respecto a la responsabilidad social de la Empresa es menester destacar: la no existencia de competencia desleal; el rechazo a comportamientos discriminatorios y promoción de la igualdad de oportunidades; el aseguramiento de las buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad; el hecho de que ninguna pieza publicitaria haya sido reclamada por clientes u organizaciones de la sociedad civil (Pomares Godínez, 2021, pág. 83)

Este proceso de gestión se enfoca en la responsabilidad social basado en la normativa ISO, normas en las cuales se basa la aplicación de distintos procedimientos en instituciones públicas o privadas.

En la investigación titulada “Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo” realizado para la obtención de la Maestría en Derecho Administrativo de la Universidad Andina Simón Bolívar, tuvo como objetivo brindar un enfoque

acerca de la redistribución de los recursos públicos en base a la gestión por resultados, en base a lo cual obtuvo la siguiente conclusión:

Se puede afirmar que los recursos públicos son aquellos medios materiales o inmateriales que posee la administración para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y de la administración misma para la correspondiente prestación de servicios. Estos deben estar debidamente distribuidos y controlados a fin de que esta pueda cumplir su misión de administrar y gestionar el Estado de modo eficiente (Escudero Búe, 2020, pág. 21)

El resultado de esta investigación demuestra que la gestión de los recursos del estado depende en gran medida de la correcta gestión que se dirija hacia una eficiente gestión pública.

De acuerdo a la investigación titulada “Propuesta de Implementación de la Gestión por Procesos para Reducir los tiempos Operativos en la Dirección de Servicios, Procesos y Gestión del Cambio del Ministerio de Minería” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en la cual se planteó como objetivo “ Establecer una propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la Dirección de Servicios, Procesos y Gestión del Cambio del Ministerio de Minería que permita obtener procesos eficientes, óptimos y simplificados” (López Correa, 2018, pág. 16). Esta investigación utiliza la “Norma Técnica de Implementación y Operación de la Metodología y Herramienta de Gobierno por Resultados” esta se utiliza para obtener una meta de acuerdo al resultado que se desea obtener. Como conclusión más relevante se ha tomado la siguiente:

El Ministerio de Minería cuenta con un presupuesto anual de USD 11.310.701,77 para el año 2017, monto destinado para el financiamiento de los proyectos, programas y servicios a nivel central y desconcentrado, evidenciando un incremento presupuestario del 22.33% desde el año 2016; sin embargo, el presupuesto de la Dirección de Servicios, Procesos y Gestión del Cambio fue disminuyó en el 49,46% del presupuesto, limitando la adquisición de tecnología, consultorías, o herramientas que puedan

mejorar la gestión (López Correa, 2018, pág. 172).

Esta conclusión menciona que se disminuyó el presupuesto lo que significa que este ministerio no ha sido eficiente y por lo tanto los procesos de gestión no han funcionado de manera adecuada.

3.2 Diagnosticar

De acuerdo a la RAE (2022) diagnosticar es “Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza” esta academia también lo define como “Determinar el carácter de una enfermedad mediante el examen de sus signos”, es decir de acuerdo a estas definiciones, el diagnóstico es evaluar problemas.

3.3 Gestión

“La gestión implica un modo de comprender y de hacer nuestros proyectos desde una cuádruple perspectiva articulada; en nuestro caso: la político-cultural, la sanitario-social, la económica y la organizacional comunicacional” (Hurgo , s.f, pág. 4), esto significa que la gestión se debe poner en marcha.

Según RAE (2022) la gestión es “Llevar adelante una iniciativa o un proyecto”; “Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”; “Manejar o conducir una situación problemática”

3.4 Gestión de procesos

Según RAE (2022) un proceso es la “Acción de ir hacia delante”; “Transcurso del tiempo”; “Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”, de acuerdo a estas definiciones se puede decir que un proceso, es un conjunto de acciones conformado de fases sucesivas.

La gestión de procesos aporta en las empresas para lograr la calidad y satisfacer a los clientes.

La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección

de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (Bravo Carrasco , 2011, pág. 9).

3.5 Gestión Pública

La gestión pública requiere del desarrollo de diferentes estrategias y despliegue de diferentes tipos de recursos.

La gestión pública para el desarrollo implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo (CEPAL, 2022).

La gestión pública promueve la igualdad y la equidad de la sociedad y busca desarrollar mecanismos de efectividad en el sector público como se menciona a continuación:

La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país.

Esta especialidad se materializa a través de las entidades gubernamentales, por medio de los procesos por los que el Estado proyecta y efectúa políticas, distribuye bienes y servicios y, aplica disposiciones, orientadas a regular sus funciones. La implicación de la gestión pública en el Estado es alta e indispensable, ya que de ella dependerá un buen

entendimiento y relación entre la empresa privada y el gobierno, desprendida de las estrategias y respuestas dadas a problemáticas que surgen a diario, en los espacios sociales (UNIR, 2021).

3.6 Las funciones de la gestión pública

“Elaborar y aplicar las políticas públicas, identificación de problemas existentes o necesidades, eficiencia en la gestión de los recursos, repartir de forma equitativa los recursos, y facilitar el crecimiento económico” (UNIR, 2021).

3.7 La Nueva Gestión Pública NGP

¿La nueva gestión pública es viable en temas de desarrollo territorial y creación de planes sostenibles? esta pregunta surge en consecuencia de teorías emergentes que proponen el cambio de los sistemas tradicionales, con el objetivo de lograr la efectividad en entidades del sector público. En nuestro país estos planes se han creado e impulsado, pero en ¿qué grado se han logrado aplicar?

Las nuevas tendencias de la administración pública buscan la creación de nuevos sistemas, impulsados por nuevos paradigmas de pensamiento relacionados con el manejo de los recursos del estado, a través de la implementación de reformas y proyectos de ley. El restructuramiento de las entidades es un tema complejo debido a que, desde hace mucho tiempo se han aplicado con base a teorías clásicas, burócratas, estructuralistas y neoclásicas, las cuales han hecho que las organizaciones utilicen sistemas rígidos de carácter jerárquico, en el cual se cree que los individuos únicamente funcionan por incentivos económicos.

Estos nuevos modelos de administración presentan alternativas innovadoras, las cuales buscan que las entidades sean de carácter participativo, impulsando la aplicación de las teorías humanísticas, en las cuales el ser humano juega un papel importante. Estas además utilizan las teorías de sistemas y contingentes, que juegan un papel importante en la interacción de las entidades con el entorno. “Una gestión profesional empresarial en el sector público, planificación estratégica, control de resultados, introducción de la competencia, flexibilización en las formas de contratación de los empleados y mayor eficiencia y eficacia son parte de la NGP”

(Ríos, 2021, pág. 2). La nueva gestión pública implica la generación de nuevas estrategias que involucren la reestructuración de procesos internos y externos de las organizaciones, los cuales deben buscar la eficiencia y la eficacia para brindar un buen servicio a la ciudadanía. Para comprender lo que implica la Nueva Gestión Pública (NGP), es importante realizar un análisis de las principales teorías de la administración. Sobre las cuales la NGP sienta sus precedentes.

La teoría clásica de la administración científica tiene un enfoque en las tareas y la organización racional del trabajo, otro lado la teoría clásica, burocrática, estructuralista y neoclásica tiene su principal enfoque en la estructura de la organización, la principal característica de estas es que se manejan en base a procesos estructurados y rígidos, con el objetivo de obtener beneficios económicos.

La teoría de las relaciones humanas y del comportamiento se enfoca en las personas, una de las principales características es la dinámica grupal y la interacción entre grupos sociales. Estos implementan nuevos estilos de administración teniendo como eje principal el ser humano. En torno a esta también existen teorías de los sistemas y contingentes que tienen un concepto más abierto, es decir analizan aspectos internos y externos de la organización, debido a que comprenden que las amenazas del entorno pueden afectar a la organización.

Las nuevas tendencias de la gestión pública buscan la interacción entre empresa pública y privada, esto se da principalmente por la necesidad de creación de alianzas estratégicas que permitan beneficios para ambas partes. La dinámica de la NGP promueve la constante capacitación y profesionalización del servidor público, la participación ciudadana, creación de alianzas estratégicas entre sector público - privado. El objetivo de estas propuestas es la mejora continua en el servicio y propicia que estos sean más efectivos y eficaces, los cuales permitan recuperar la credibilidad del sector público.

En el Ecuador estas tendencias se podrían aplicar y se aplican en ciertos sectores de la economía, sin embargo no son lo suficientemente fuertes como para sostenerse en el tiempo, debido a que por los diferentes actos de corrupción y escándalos de las autoridades públicas, estos han perdido credibilidad, además es importante que

los ciudadanos sean más participativos en temas de desarrollo sostenible, desde lo más pequeño a lo más grande y no solo sean actores pasivos y esperen únicamente el actuar de las autoridades, sino que ellos también formen parte del cambio, para colaborar con el desarrollo del país. La participación ciudadana es un elemento importante de la NGP.

3.8 Gestión por resultados

De acuerdo a CEPAL (2022) “es el conjunto de principios, procesos y herramientas orientadores de las dimensiones y acciones públicas hacia la mejora de variables del desarrollo, constituye una alternativa de interés para todos los involucrados en política y gestión públicas”

3.9 Gobierno abierto

El gobierno abierto representa la facilidad de acceso a la información de las actividades y funciones de las instituciones públicas, el concepto de gobierno abierto llega:

Para atender las crecientes demandas ciudadanas, y los Gobiernos de la región se han dado cuenta de que deben adaptarse a esta realidad. Es necesario transparentar la gestión pública y la rendición de cuentas, garantizar el acceso a la información pública y fortalecer la interacción y colaboración con los diversos sectores de la sociedad para hacer más efectiva la provisión y la calidad de los servicios públicos, incorporando la participación ciudadana en todo el ciclo de políticas públicas. (Naser y otros, 2017, pág. 40).

De acuerdo a este concepto el gobierno abierto es necesario para garantizar la rendición de cuentas para saber el origen y destino de los recursos públicos. Los desafíos de la región son diversos “una comunidad activa de emprendedores, desarrolladores y ciudadanos que impulsan los avances hacia gobiernos más abiertos. Sin embargo, la transparencia, el acceso a la información, la apertura de datos y el uso de las TIC no bastan” (Naser y otros, 2017, pág. 46), porque es indispensable que los gobiernos generen estrategias de participación política y

democrática de los ciudadanos mediante la difusión y capacitación en temas de rendición de cuentas.

3.10 Función electoral

En el contexto electoral existen diversas apreciaciones y aplicaciones de los procesos de elección para las nuevas autoridades y esto principalmente parte de la necesidad de generar hechos democráticos y de participación ciudadana. En este sentido se toma como referencia el estudio titulado “Retos de la institucionalidad y fluidez de la estructura de los organismos electorales” realizado por la Revista Buen Gobierno en el año 2021, en la cual consta lo siguiente: “En la actualidad, de entre 204 países con elecciones, 124 (60%) tienen comisiones electorales independientes, en 44 (22%) el Gobierno administra las elecciones bajo la supervisión de una comisión electoral; en 37 (18%) la administración electoral es competencia exclusiva del poder ejecutivo” (López Pintor, 2021, págs. 6-8).

“Un proceso electoral en medio de dos pandemias: la del COVID-19 y la de la desinformación, ¿qué cambió en el Ecuador?” Es un estudio que tiene como objetivo principal explicar la implicación de la pandemia y los cambios en los procesos de campaña electoral. Las estrategias desarrolladas en torno a un escenario marcado por una polarización extrema, llevaron a muchos candidatos a establecer equipos de comunicación encargados de desacreditar a otras candidaturas, generando así una campaña vaciada de contenido, donde los participantes dedicaron su tiempo más a desvirtuar las acusaciones realizadas que a explicar sus programas de gobierno (Bravo Gallardo, 2022, págs. 49-63).

Micro De acuerdo al Observatorio el financiamiento de la política en su “Informe financiamiento de la política en Ecuador Elecciones 2021 – primera vuelta” las Organizaciones Políticas (OPs) tienen que regirse a diferentes normativas entre ellas el Código de la Democracia y el Reglamento para el Control y Fiscalización de Gasto Electoral, en donde se establece todos los lineamientos de la entidad electoral. En este informe consta la siguiente información: A partir de las reformas implementadas en el Código de la Democracia, las organizaciones políticas están obligadas a presentar un Plan de Cuentas a través del Sistema Contable del

Financiamiento a la Política, tal como lo establece el artículo 211.1 (Alarcón Salvador y otros, 2021, pág. 11). Los temas electorales son parte de la innovación cívica como una nueva forma de colaboración con el estado:

La democracia electoral se ha afianzado en América en estas últimas décadas. En el hemisferio se ha instalado la democracia como sistema de gobierno y existe un consenso social de que la celebración periódica de elecciones es el único medio legítimo de acceso al poder. También se han logrado importantes avances en el ámbito socioeconómico. La reducción de la pobreza y la mejora en la distribución de los ingresos han permitido el crecimiento de la clase media, y, como consecuencia, ha aumentado el segmento de ciudadanos que acceden a mejores servicios y oportunidades. Esta transformación social ha dado lugar, a su vez, a una ciudadanía más exigente y crítica que, gracias, en parte, al acceso a las TIC, cuenta con más medios de participación y de expresión y los usa para demandar una mejor calidad de vida (Naser y otros, 2017, pág. 49).

3.11 Consejo Nacional Electoral (CNE)

El CNE es una institución que forma parte de las funciones del estado y realiza sus actividades a partir del nivel central para cada una de sus 24 delegaciones provinciales. Esta tiene como misión y visión:

Misión. - Garantizar los derechos de participación política de la ciudadanía y de las organizaciones políticas a través de la organización de procesos electorales transparentes y del mejoramiento permanente de los servicios a la ciudadanía (CNE, 2023).

Visión. - Ser el Organismo de la Función Electoral que contribuya a la consolidación del sistema democrático del país, a través de la transparencia de sus procesos y la innovación tecnológica posicionándose como referente a escala internacional (CNE, 2023).

De acuerdo a la misión y visión el CNE posee una estructura orgánica que se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 2
Estructura orgánica

Niveles	Direcciones, coordinaciones	Direcciones
Nivel central	Pleno del Consejo Nacional Electoral	
	Institución adjunta: Institución de Investigación y Análisis Político Electoral – Instituto de la Democracia.	
Procesos gobernantes	Presidencia	
	Vicepresidencia	
	Consejerías	
Procesos adjetivos de asesoría	Dirección Nacional de Asesoría Jurídica	
	Coordinación Nacional de Gestión Estratégica y Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Planificación y Proyectos • Dirección Nacional de Seguimiento y Gestión de la Calidad
	Dirección adjunta: Dirección Nacional de Auditoría Interna	
	Dirección Nacional de Seguridad y Manejo Integral de Riesgos	
Procesos adjetivos de apoyo	Coordinación Nacional Administrativa, Financiera y Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional Administrativa • Dirección Nacional Financiera • Dirección Nacional de talento humano
	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación	
	Coordinación Nacional Técnica de Procesos Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Estadística • Dirección Nacional de Registro Electoral • Dirección Nacional de Procesos Electorales • Dirección Nacional de Logística • Dirección Nacional de Procesos en el Exterior • Dirección Nacional de Capacitación Electoral
Procesos sustantivos	Coordinación Nacional Técnica de Participación Política	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Organizaciones Políticas • Dirección Nacional de Promoción Electoral • Dirección Nacional de Fiscalización y Control del Gasto Electoral
	Secretaría General	
	Dirección Nacional de Relaciones Internacionales, Cooperación y Observación Electoral	
	Coordinación Nacional de desarrollo de Productos y Servicios Informáticos Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Desarrollo de Productos y Servicios Informáticos Electorales • Dirección Nacional de Análisis Político y Difusión Electoral
	Coordinación Nacional de seguridad Informática y Proyectos Tecnológicos Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Nacional de Sistemas e Informática Electoral • Dirección Nacional Infraestructura Tecnológica y Comunicaciones • Dirección Nacional de Seguridad Informática y Proyectos de Tecnología Informática Electorales
	Delegaciones Provinciales Electorales	
	Procesos desconcentrados	

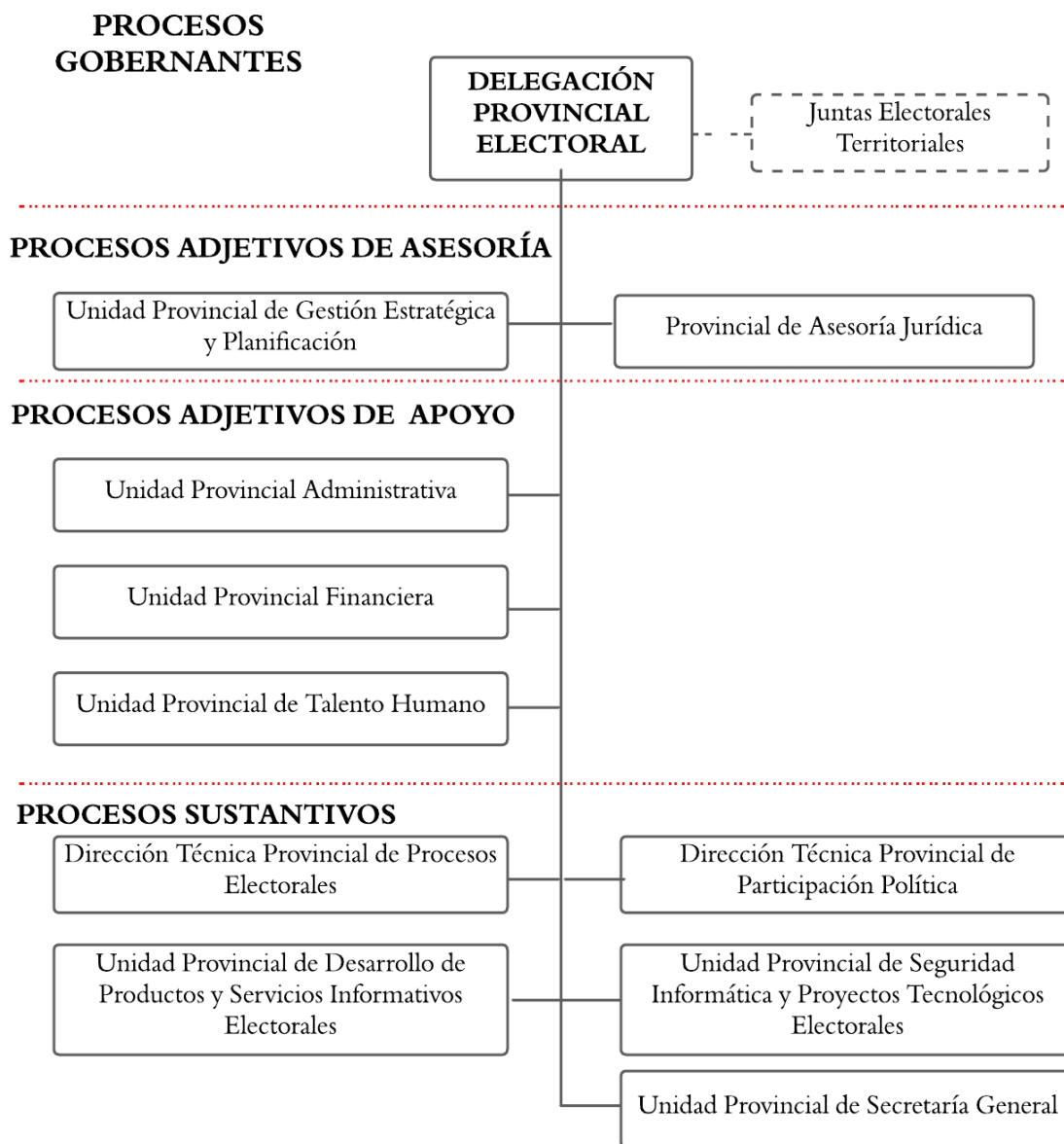
Nota: en la tabla se muestra cada uno de los procesos que debe cumplir el CNE para llegar a la ciudadanía a través de sus distintos servicios.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (CNE, 2022)

Figura 1

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Consejo Nacional Electoral CNE

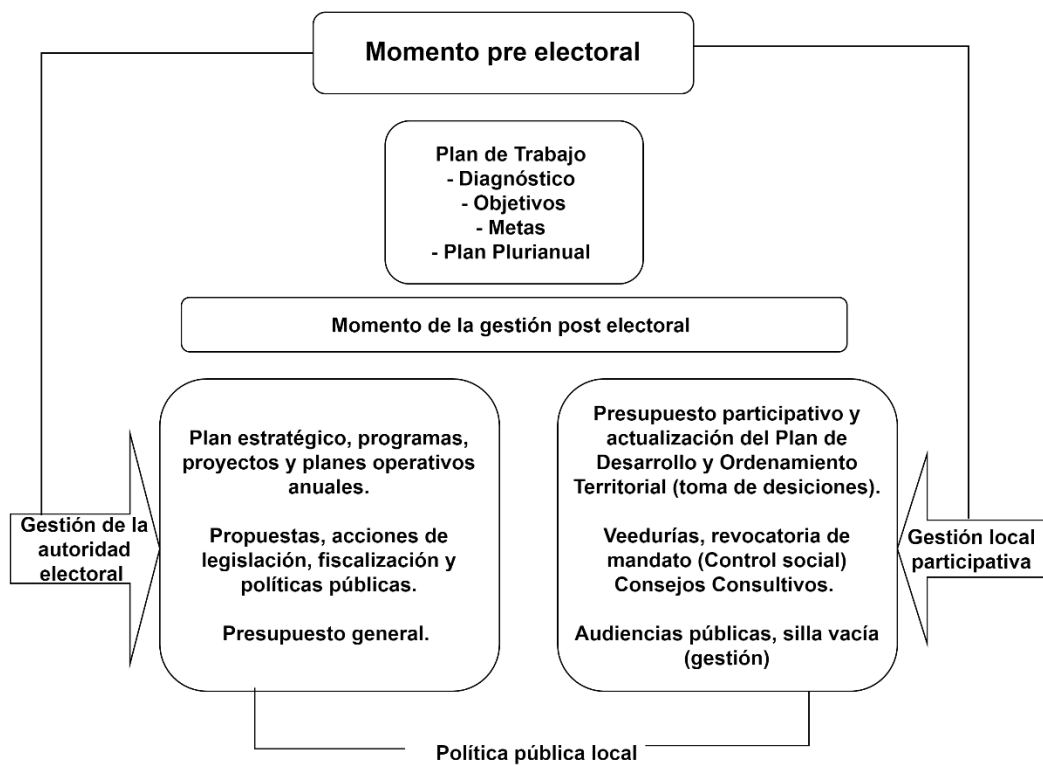


Nota: en la figura se puede observar los procesos que debe cumplir el CNE en cada una de sus Delegaciones Provinciales.

Fuente: (CNE, 2022, pág. 25)

Figura 2

Gestión de las autoridades en momentos preelectoral y postelectoral

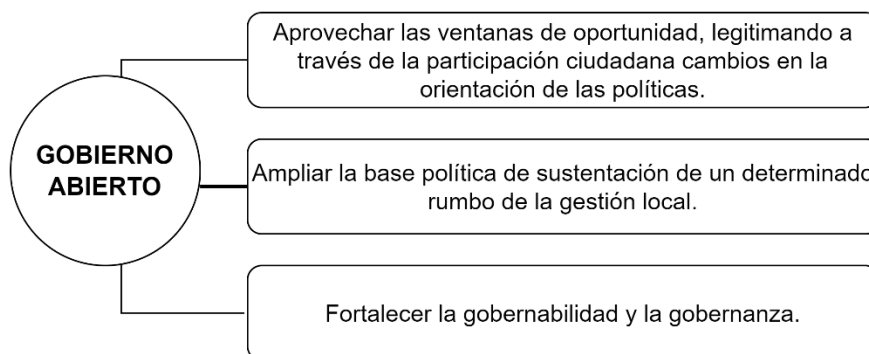


Nota: en la figura se presenta la gestión de autoridades en momentos preelectorales y postelectorales

Fuente: (Instituto de la Democracia, 2023, pág. 16)

Figura 3

Diagrama de gobierno abierto Instituto de la Democracia

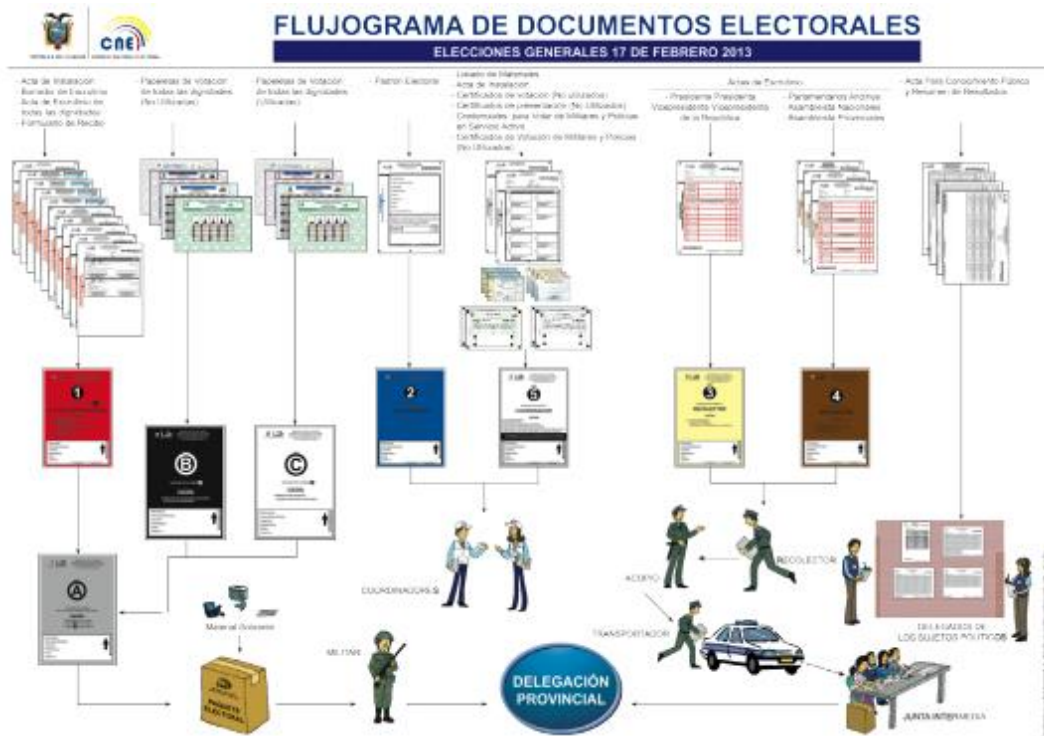


Nota: en la figura se presenta el Gobierno Abierto en el cual pone énfasis en la participación ciudadana.

Fuente: (Instituto de la Democracia, 2023, pág. 31)

Figura 4

Flujograma de documento electorales

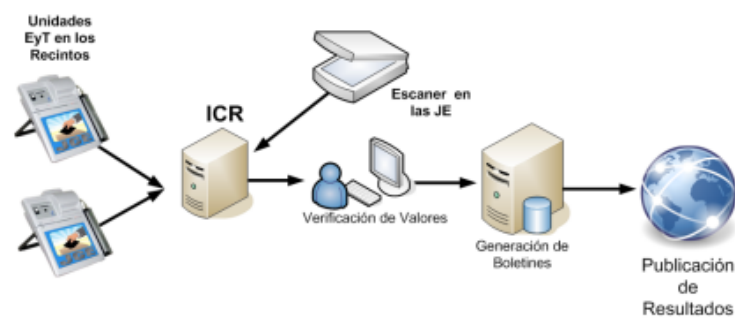


Nota: en la figura se muestra el flujograma de documentos electorales desde el acta de instalación hasta la entrega en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi.

Fuente: (OEA , 2013, pág. 15)

Figura 5

Diagrama de procesamiento de resultados



Nota: en la figura se presenta el diagrama de procesamiento de resultados hasta la publicación.

Fuente: (OEA , 2013, pág. 17)

Tabla 3*Procedimientos Vigentes en Delegaciones Provinciales Electorales*

UNIDAD		PROCEDIMIENTOS
Unidad de Administración/ Talento Humano/ Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Financiera 	1 6
Unidad de Asesora Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Jurídica 	2
Unidad de Comunicación y Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Producción 	3
Unidad de Tecnologías de la Información Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación 	1
TOTAL		13

Nota: en la tabla se muestra los procedimientos que se realizan en las delegaciones provinciales distribuidas por unidades.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (CNE, 2022, pág. 25)

Tabla 4*Zonificación Electoral*

Provincia	Zonas Rurales	Zonas Urbanas	Total
Cotopaxi	35	16	51

Nota: en la tabla se muestra la zonificación Electoral en la Provincia de Cotopaxi según datos del CNE.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: (CNE, 2022, pág. 68)

La zonificación electoral permite conocer el número de zonas de la provincia de Cotopaxi que en su mayoría son rurales.

4 CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación “se apoya en documentos de varios tipos, ésta investigación usa los siguientes métodos: Investigación Bibliográfica, que se basa en la investigación y revisión de libros, revistas y demás información que permita sustentar el estudio” (Sanca, 2011, págs. 621-624), también se entiende como una etapa en la cual el investigador busca información de un tema determinado con el objetivo de encontrar investigaciones previas que se parezcan o asemejen al tema de estudio.

4.1 Enfoque

El enfoque de la presente investigación es el cuantitativo, debido a que toda la información recolectada necesariamente deberá sustentarse con información estadística y numérica, sobre la cual se pueda analizar los resultados de la investigación y los instrumentos aplicados.

De acuerdo a (Otero Ortega , 2018) el tipo de cuantitativo: “Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto” (p.3). Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura (Hernández Sampieri y otros, 2010).

Esta investigación busca brindar un diagnóstico de los procesos de gestión dentro del CNE. Este tipo de investigación permitirá brindar un panorama acerca de los

procesos de gestión aplicados en la Delegación Provincial del Cotopaxi.

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación a aplicarse es la descriptiva debido a que se busca identificar características comunes de la Gestión Pública, es decir verificar si la Delegación Provincial de Cotopaxi aplica los nuevos procesos de gestión a través de la innovación de estos.

La investigación aplicada será de tipo descriptiva, debido a que busca mostrar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández y otros, 2014).

De acuerdo al autor este tipo de investigación busca mostrar las propiedades de un determinado grupo en base a procesos aplicados para la recolección de información.

Por otro lado, el autor que se cita a continuación menciona que:

Es la descripción, registro, análisis e interpretación, mediante análisis. En esta investigación se ven y se analizan las características y propiedades para que con un poco de criterio se las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar más en el tema. En la investigación descriptiva se trabaja sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación (Sanca, 2011).

Esto significa que este tipo de investigación trabaja sobre hechos reales y no supuestos. Esto permite un análisis más certero de la cosa investigada, además que permite la clasificación de los elementos investigados.

4.3 Métodos teóricos y empíricos a emplear

La investigación deductiva permitirá tener un punto de partida en cuanto a la

importancia de la adecuada aplicación de la Gestión Pública en las instituciones del estado hasta llegar al presente caso de estudio en la Delegación Provincial Electoral de Cotopaxi CNE.

El método que se utilizará en esta investigación es el deductivo, el cual significa conducir o extraer está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares (Prieto, 2017).

Este método parte de generalidades con el objetivo de llegar a una realidad en particular. En el caso de la Delegación Provincial de Cotopaxi del CNE, este estudio parte de una realidad en la cual la aplicación de los nuevos modelos de gestión se ve indispensable, ya sea por la necesidad de utilizar la tecnología como herramienta sino también porque la realidad lo exige.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2004, pág. 114).

La población representa el todo de un grupo al cual se va a dirigir la investigación, de acuerdo a (Hernández y otros, 2014) población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, estas características compartidas de un determinado grupo permiten que la investigación conduzca a la obtención de resultados más precisos.

Tabla 5*Unidad de estudio*

Sector	Población
Usuarios (empadronados de Cotopaxi)	385290
Funcionarios (personal de la institución)	23
Funcionaria (directora)	1

Nota: en la tabla se muestra el universo de la investigación, información sobre la cual se realizará el cálculo de la muestra. Tomado de: *Notificación Límite del Gasto Electoral - Consejo Nacional Electoral - Construyendo Democracia - Ecuador. Consejo Nacional Electoral - Construyendo Democracia – Ecuador* (Vallejo Vásquez , 2022, pág. 8), y a través de una visita a la delegación Provincial del CNE.

De acuerdo a (Vallejo Vásquez , 2022, pág. 8), en la Provincia de Cotopaxi para las Elecciones Seccionales y CPCCS 2023, el número de electores es 385290 en toda la provincia y se distribuye de la siguiente manera.

Tabla 6*Distribución de electores de la provincia de Cotopaxi*

Provincia	Cantón	Nro. Electores	%
Cotopaxi	La Mana	41046	10,65%
	Latacunga	160775	41,73%
	Pangua	19551	5,07%
	Pujilí	66817	17,34%
	Salcedo	55820	14,49%
	Saquisilí	22335	5,80%
	Sigchos	18946	4,92%
Total		385290 electores	100,00%

Nota: En la tabla se representa el número de electores por cada cantón de la provincia de Cotopaxi. Tomado de: *Notificación Límite del Gasto Electoral - Consejo Nacional Electoral - Construyendo Democracia - Ecuador. Consejo Nacional Electoral - Construyendo Democracia – Ecuador* (Vallejo Vásquez , 2022, págs. 10-11).

4.4.2 Muestra

Muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso, la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo, 2004, pág. 38).

4.4.3 Muestreo intencionado o sesgado – funcionarios de la institución.

Para la encuesta aplicada a los funcionarios se aplica el muestreo intencionado o sesgado, debido a que esta toma a los funcionarios en su todo, y se aplica el instrumento a todos los funcionarios de la institución. “El investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo que exige un conocimiento previo de la población que se investiga” (Tamayo, 2004).

Tabla 7

Unidad de estudio de procesos

Funcionarios no ocasionales	Población
Personal de la institución	23
Director/a	1
Total	24 personas

Nota: los funcionarios a los cuales se les aplicara la encuesta de los procesos se conforman de los funcionarios de planta o con contrato y no se consideran los de los servicios ocasionales.

Elaborado por: La investigadora (2022)

4.4.4 Muestreo a través de la fórmula – usuarios

La aplicación de las encuestas permitirá diagnosticar los procesos de gestión de la delegación provincial.

La muestra constituye un subconjunto de la población, la cual puede ser escogida al azar (Díaz, 2019). Para determinar la muestra se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z= Nivel de confianza

E= Margen de error (5%, 0.05)

N= Población

P= Posibilidad de que ocurra el suceso

q= Posibilidad que no ocurra el evento

e= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (385290)}{(0,05)^2(385290 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{(3,8416) * (0,5) * (0,5) * (385290)}{(0,0025)(385289) + (3,8416) * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{370032,52}{964,18}$$

$$n = 383,78$$

$$n = 384 \text{ personas}$$

A través de la aplicación de la fórmula de la muestra se pudo identificar el número de personas a las cuales se les va a aplicar el instrumento de investigación – encuesta. En base al cálculo de la muestra en necesario redistribuir el número de encuestados por cantón es decir de acuerdo al número de habitantes.

Tabla 8

Distribución de electores de la provincia de Cotopaxi

Provincia	Cantón	%	Nro. Encuestados por cantón
Cotopaxi	La Mana	10,65%	41
	Latacunga	41,73%	160
	Pangua	5,07%	19
	Pujilí	17,34%	67
	Salcedo	14,49%	56
	Saquisilí	5,80%	22
	Sigchos	4,92%	19
Total		100,00%	384 encuestados

Nota: En la tabla se representa el porcentaje de electores por cantón de la provincia de Cotopaxi.

Elaborado por: La investigadora

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnica – Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que permite la recolección de información a partir de una muestra o de un todo. De acuerdo a (Galindo Cáceres, 1998) El instrumento que se utilizará para la investigación es la encuesta Enfoque metodológico Si el criterio anterior se refiere al uso o aplicación que se les dará a los resultados, el enfoque metodológico clasifica a las encuestas considerando el propósito lógico o nivel de conocimiento que pretenden alcanzar. Desde este punto de vista existen cuatro criterios:

Encuestas descriptivas. El propósito de éstas es describir con precisión las características del fenómeno observado. Dicha descripción puede o no estar relacionada con una hipótesis de trabajo. La mayor parte de las encuestas

al describir el fenómeno con porcentajes o promedios cumplen con este propósito de conocimiento. (Hernández & Duana, 2020).

Es importante mencionar que los instrumentos de recolección de información deben adaptarse a las necesidades del investigador en el caso del presente estudio se formulará preguntas en su gran mayoría cerradas.

4.6 Modelo estadístico de comprobación de hipótesis Chi - Cuadrado

Este modelo de comprobación estadístico será utilizado en esta investigación para determinar si existe una relación entre variables directa e indirecta de la investigación:

La fórmula del Chi – Cuadrado es la siguiente:

$$x^2 \text{ calculado} = \sum_{n=1} \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 Frecuencia de valor observado

f_1 Frecuencia del valor esperado

Grados de libertad (v)

$$v = (\text{cantidad de filas} - 1) * (\text{cantidad de columnas} - 1)$$

Nivel de significancia

Para esta se utilizará un nivel de insignificancia del 0.05 que indica que la h_0 por error pueda ser rechazada pesar de ser verdadera.

Cálculo del parámetro p

$$p = 1 - \text{nivel de insignificancia}$$

Tabla 9*Características de la tabla Chi – Cuadrado*

Características	Detalle
Asimetría	Positiva
Para cada (n) de la muestra	Chi- Cuadrado diferente
Mientras (n) se vuelva más grande	Las curvas son menos asimétricas y tienden a una curva de distribución normal
Parámetro que caracteriza a una distribución Chi- Cuadrado	Por sus grados de libertad ($n - 1$)
No tiene valores negativos	El valor mínimo es 0
Se utiliza para variables en medidas de escala	Nominal u ordinal.

Nota: en la tabla se muestran las principales características de la prueba estadística Chi – Cuadrado
Elaborado por: la investigadora

Tabla 10*Señalamiento de variables*

Variable independiente:	Diagnóstico de los procesos	Pregunta 10. Encuesta aplicada a los usuarios
Variable dependiente	Gestión pública	Pregunta 5. Encuestas aplicadas a los funcionarios

Elaborado por: La investigadora

4.6.1 Instrumento – Cuestionario

El cuestionario es un instrumento con el cual el investigador puede obtener información del objeto de estudio. El cuestionario es:

Un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica (García Muñoz, 2003).

Para la presente investigación se aplicará la encuesta a través de un cuestionario, tanto para los funcionarios como para los usuarios.

4.7 Análisis estadístico

Una vez aplicado el instrumento de investigación que es la encuesta dirigida a usuarios y funcionarios de la Delegación Provincial, los datos que sean obtenidos a través de la encuesta serán sometidos a un análisis mediante programas Excel, SPSS y Geo-Gebra. “La Estadística aplicada al desarrollo de investigaciones es ampliamente reconocida en la actualidad. Es cada vez más utilizada en la recopilación y análisis de datos referidos a conjuntos lo más numerosos posible, donde destacan la variabilidad y la incertidumbre” (Gamboa Graus, 2019, pág. 149), por lo tanto, es indispensable la utilización de un programa para el análisis de datos y herramientas como el Excel y SPSS que permitan el cruce de información entre variables de la investigación.

5 CAPÍTULO III. RESULTADO Y DISCUSIÓN

Análisis de las encuestas aplicadas a los funcionarios y usuarios del CNE

Tabla 11

Encuestas aplicadas a funcionarios CNE de Cotopaxi

NRO. ENCUESTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1 ¿La institución tiene expuesto dentro de la misma el direccionamiento es																									24	
SI	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
NO	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2 ¿Cómo considera usted que es la comunicación interna en la entidad?																									24	
MUY BUENA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
BUENA	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	16
REGULAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
MALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por proc																									24	
SI	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	15
NO	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	9
4 ¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?																									24	
SI	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	10
NO	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	14
5 ¿La entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financ																									24	
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 ¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de gestión																									24	
MUY IMPORTANTE	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
IMPORTANTE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
SIN IMPORTANCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7 ¿La institución cuenta en forma documentada los procesos administrativ																									24	
SI	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
NO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8 ¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Proc																									24	
SI	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	14
NO	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	10
9 ¿Considera usted que los procesos se deben alinear a los objetivos de la																									24	
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
10 ¿Usted considera que es importante seleccionar y priorizar los procesos																									24	
SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: en la tabla se muestra los valores obtenidos por encuesta por pregunta que se aplicaron en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Tabla 12

Estadísticos de las encuestas de los funcionarios

		Estadísticos									
		1. ¿La institución tiene expuesto dentro de la misma el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos)?	2. ¿Cómo considera usted que es la comunicación interna en la entidad?	3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por procesos?	4. ¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?	5. ¿La entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros?	6. ¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de gestión por procesos administrativos y financieros?	7. ¿La institución cuenta en forma documentada los procesos administrativos y financieros?	8. ¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Procesos que rige para entidades públicas?	9. ¿Considera usted que los procesos se deben alinear a los objetivos de la institución?	10. ¿Usted considera que es importante seleccionar y priorizar los procesos administrativos y financieros de la entidad?
N	Válido	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: en la tabla se muestran los valores válidos y perdidos de las encuestas, los perdidos son aquellos que el encuestado no respondió o se negó a responder, en esta encuesta no existe esos casos.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Tabla 13

¿La institución tiene expuesto dentro de la misma el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos)?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	20	83,33%	83,33%	83,33%
No	4	16,67%	16,67%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

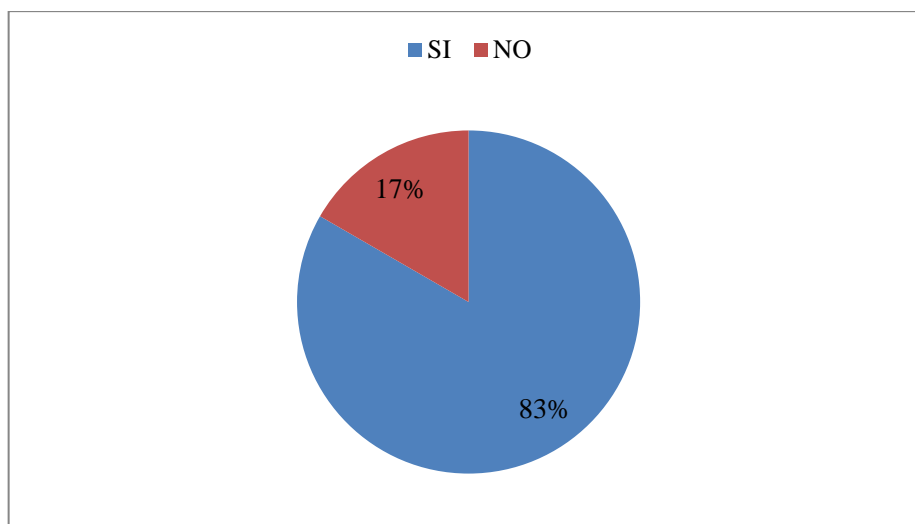
Nota: en la tabla se muestra los valores numéricos y porcentuales de la pregunta 1 que está dirigida al direccionamiento estratégico.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 6

Direccionamiento estratégico CNE Cotopaxi



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: la mayoría de los funcionarios de la Delegación Provincial de Cotopaxi consideran que la institución tiene expuesto el direccionamiento estratégico. Esto significa que la mayoría se encuentran alineados con la misión, visión y objetivos de la entidad.

Tabla 14

¿Cómo considera usted que es la comunicación interna en la entidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy buena	6	25,00%	25,00%	25,00%
Buena	16	66,67%	66,67%	91,67%
Regular	2	8,33%	8,33%	100,00%
Mala	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

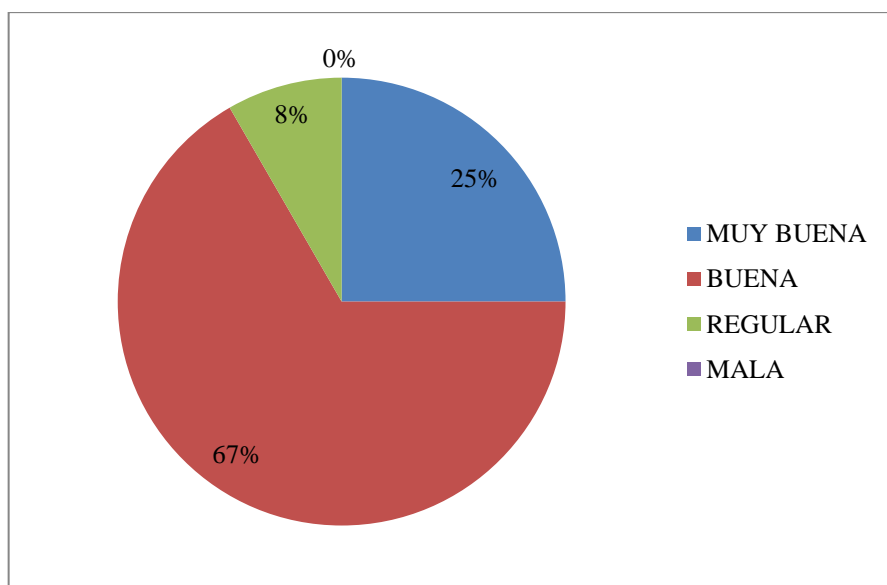
Nota: en la tabla se presenta los valores porcentuales y numéricos de la Pregunta 2 destinada para conocer la calidad de la comunicación interna de la Delegación.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 7

Comunicación interna de la entidad



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: la mayoría de los funcionarios considera que la comunicación interna es buena y muy buena, lo que significa que existe canales de comunicación internos que permiten a los funcionarios mantener fluidez de comunicación entre unidades.

Tabla 15

¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por procesos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	15	62,50%	62,50%	62,50%
No	9	37,50%	37,50%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

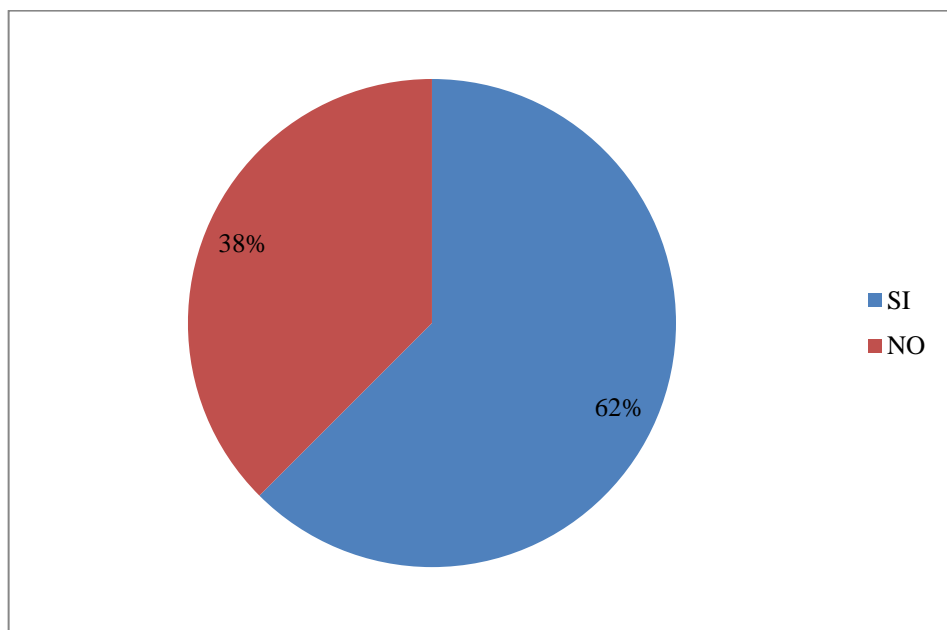
Nota: en la tabla se muestra los valores numéricos y porcentuales de la pregunta 3 referente a la capacitación en temas de procesos de gestión.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 8

Capacitación en relación a la gestión por procesos



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: 15 de los funcionarios de la entidad no han recibido capacitaciones relacionadas con la gestión por procesos, por lo cual es necesario que se gestione programas de capacitación orientados a estandarizar el conocimiento de los procesos y sus procedimientos.

Tabla 16

¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	41,67%	41,67%	41,67%
No	14	58,33%	58,33%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

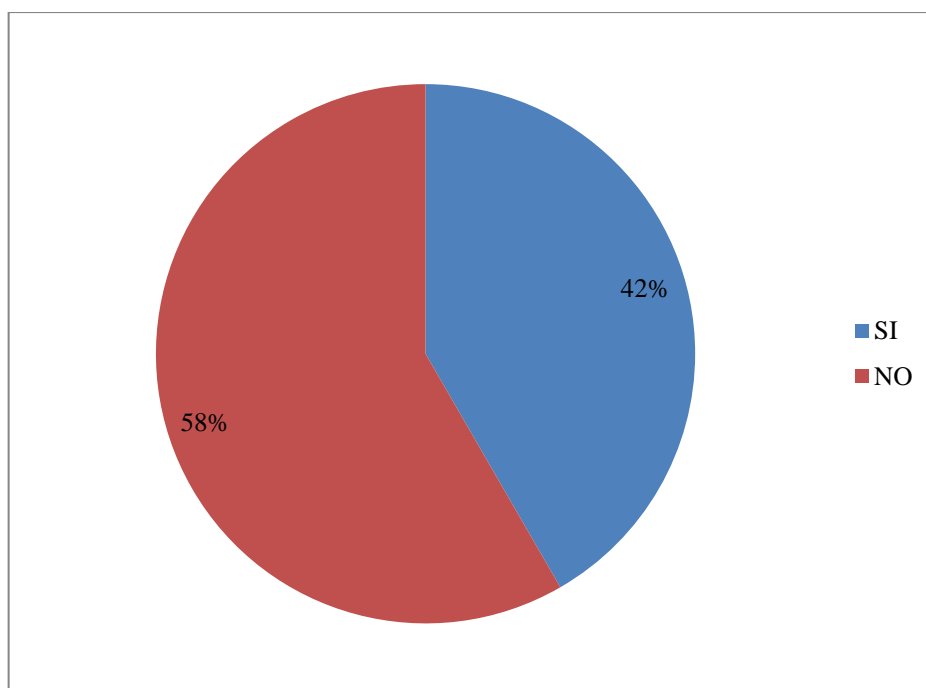
Nota: en la tabla se muestra los porcentajes de frecuencia y porcentuales de la pregunta 4 referente a la capacitación del tema Gobierno por Resultados.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 9

Capacitación en relación al gobierno por resultados



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: 14 de los funcionarios encuestados no han recibido capacitaciones referentes a Gobierno por Resultados. Esto demuestra que la mayoría de funcionarios no está al tanto en un 100% en temas relacionado al GpR.

Tabla 17

¿La entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	24	100,00%	100,00%	100,00%
No	0	0,00%	0,00%	100,00%
TOTAL	24	100,00%	100,00%	

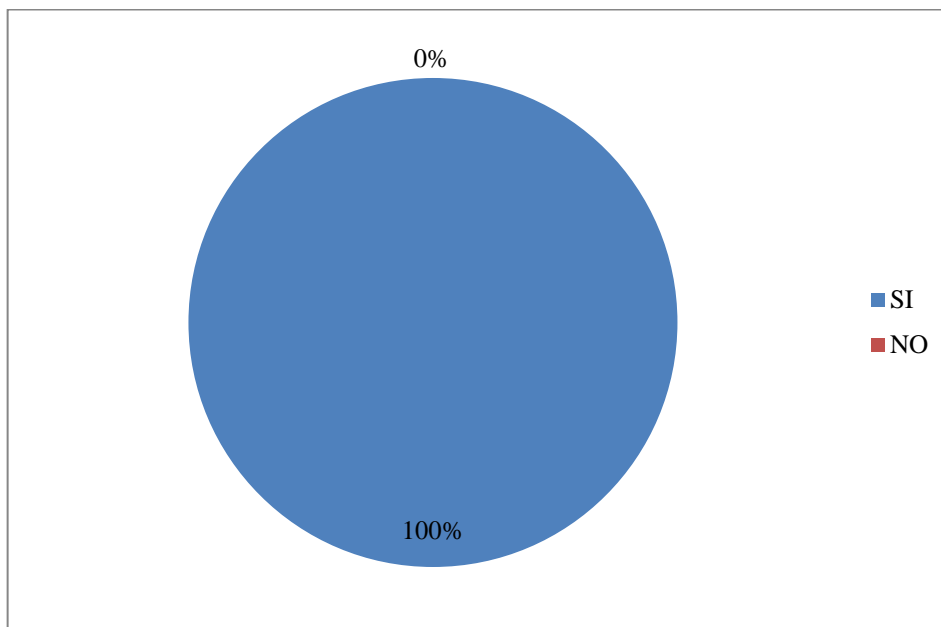
Nota: en la tabla se muestra los valores numéricos y porcentuales de la pregunta 5 acerca de la disponibilidad de procesos administrativos y financieros.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 10

Gestión por procesos administrativos y financieros



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Delegación Provincial de Cotopaxi, se mantiene una gestión por procesos administrativos y financieros, en todas las unidades.

Tabla 18

¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de gestión por procesos administrativos y financieros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy importante	18	75,00%	75,00%	75,00%
Importante	5	20,83%	20,83%	95,83%
Sin importancia	1	4,17%	4,17%	100,00%
TOTAL	24	100,00%	100,00%	

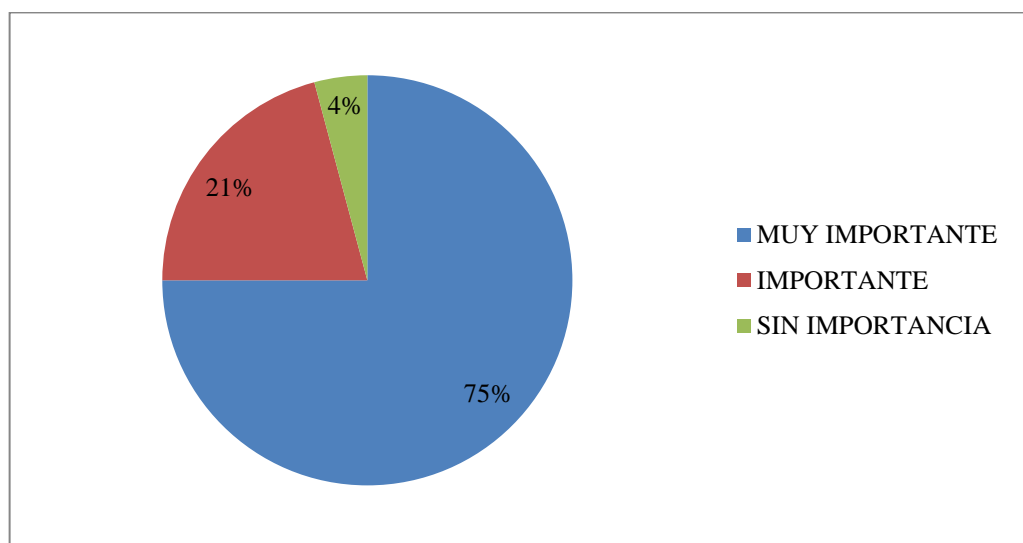
Nota: en la tabla se muestra los valores numéricos y porcentuales de la pregunta 6, donde la mayoría de los encuestados consideran que es muy importante disponer de un modelo de gestión por procesos administrativos y financieros.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 11

Importancia de constar con un modelo de gestión de procesos en la entidad



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: Un modelo de gestión de procesos administrativos y financieros dentro de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi. Servirá de instrumento que permitirá a los funcionarios tener un marco de referencia en relación a las funciones que están establecidas en el plan estratégico del CNE y la normativa.

Tabla 19

¿La institución cuenta en forma documentada los procesos administrativos y financieros?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	23	95,83%	95,83%	95,83%
No	1	4,17%	4,17%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

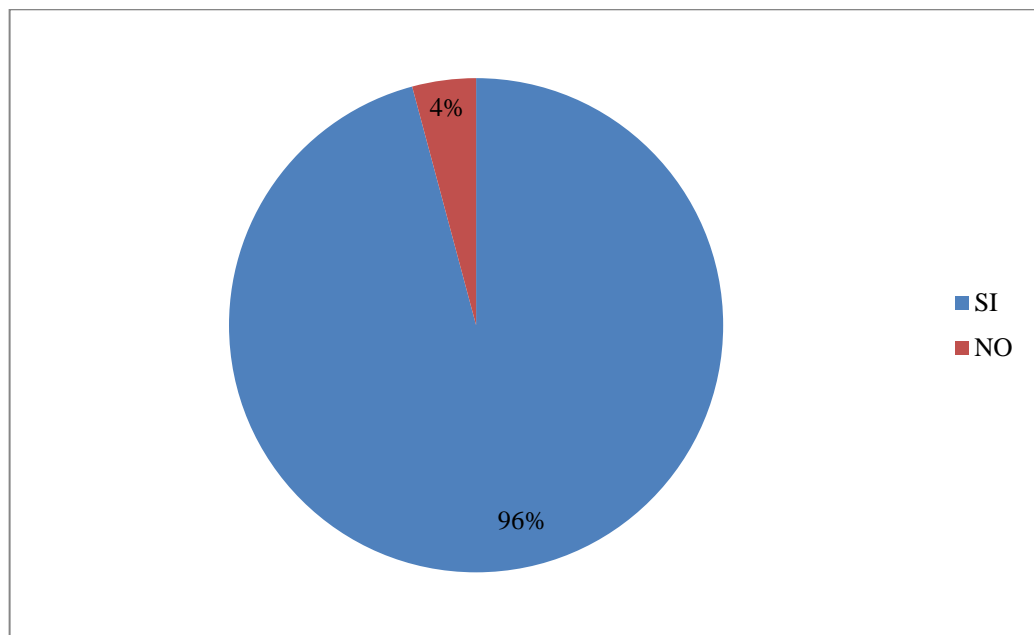
Nota: en la tabla se muestra los valores obtenidos de la pregunta 7, relacionada con los procesos documentados de la entidad

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 12

Procesos financieros y administrativos documentados



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: Mantener los procesos administrativos y financiero de manera documentada permite a la institución tener un respaldo sustentado con documentos y firmas de responsabilidad.

Tabla 20

¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Procesos que rige para entidades públicas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	14	58,33%	58,33%	58,33%
No	10	41,67%	41,67%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

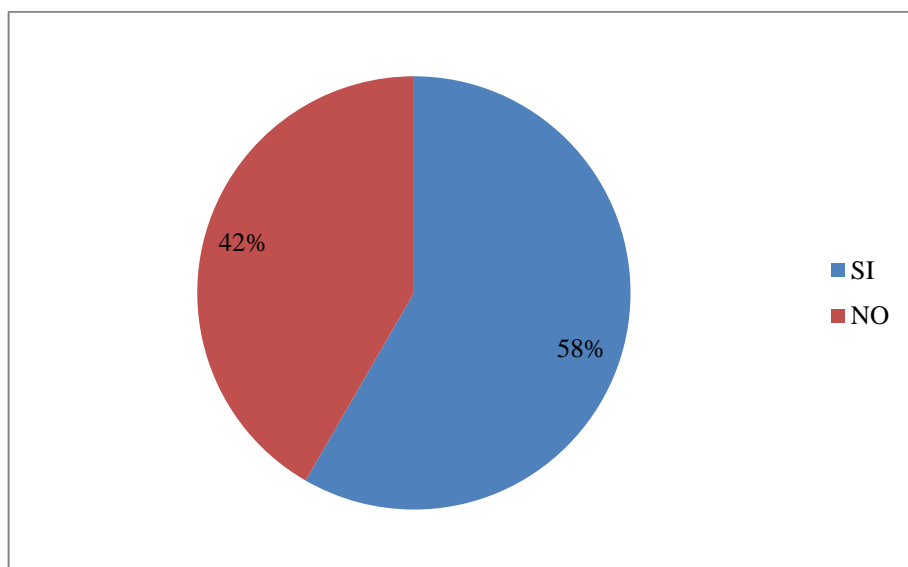
Nota: en la tabla se muestra los valores porcentuales y numéricos relacionado al conocimiento de la normativa técnica de administración de procesos que rige en entidades públicas de la pregunta 8.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 13

Conocimiento de normativa técnica de administración de procesos



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: la mayoría de los funcionarios está consciente que el sector público debe aplicar la normativa de administración por procesos. Normativa que debe ser socializada para poder estandarizar su aplicación en las diferentes entidades del estado.

Tabla 21

¿Considera usted que los procesos se deben alinear a los objetivos de la institución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	23	95,83%	95,83%	95,83%
No	1	4,17%	4,17%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

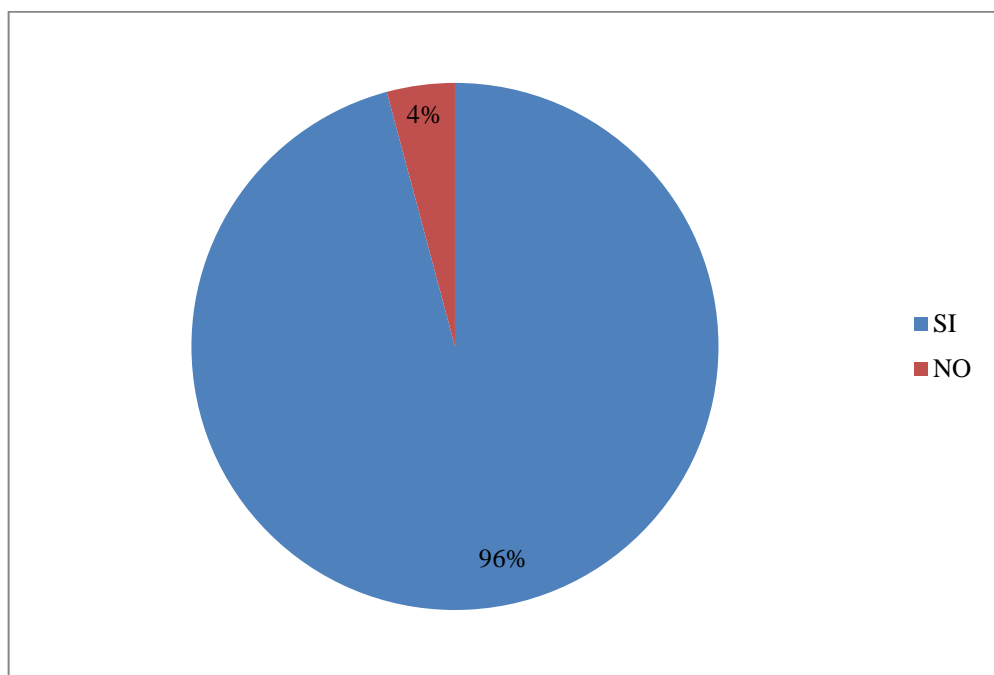
Nota: en la tabla se muestra los resultados de la pregunta 9 relacionada con el direccionamiento de los procesos con los objetivos de la institución.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 14

Alineamiento de los procesos con los objetivos de la institución



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: la mayoría de los funcionarios de la institución consideran que están alineados con los objetivos, lo que significa que los procesos se rigen bajo el direccionamiento estratégico vigente.

Tabla 22

¿Usted considera que es importante seleccionar y priorizar los procesos administrativos y financieros de la entidad?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	24	100,00%	100,00%	100,00%
No	0	0,00%	0,00%	100,00%
Total	24	100,00%	100,00%	

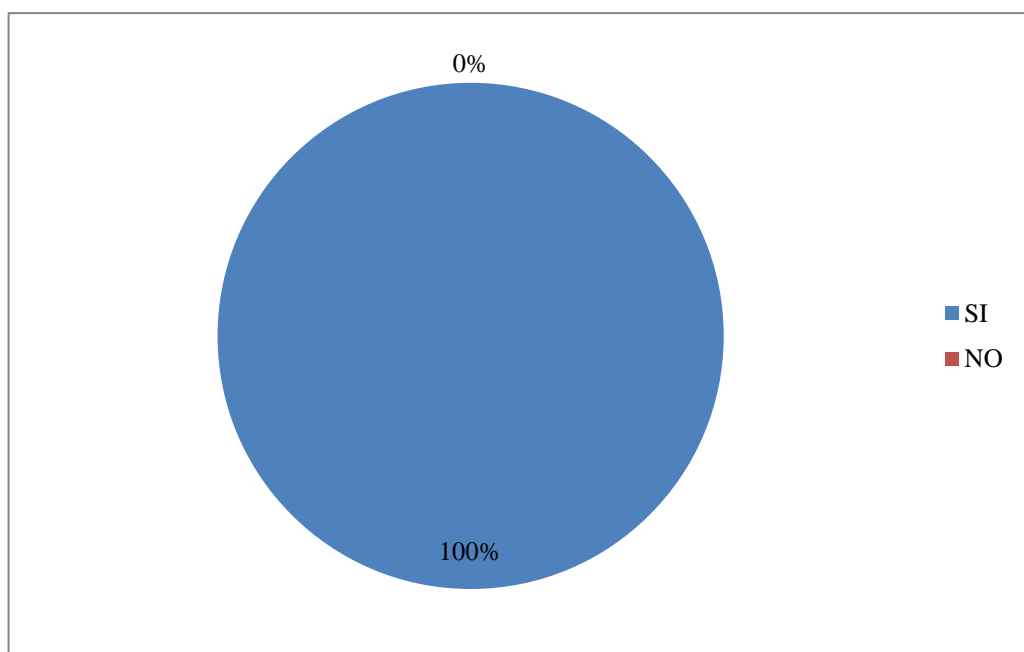
Nota: en la tabla se muestra el porcentaje de importancia que los funcionarios le dan a los procesos administrativos y financieros de la entidad pregunta 10.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Figura 15

Importancia de selección de procesos administrativos y financieros



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Análisis: todos los funcionarios de la Delegación coinciden que se debe considerar los procesos administrativos y financieros como muy importantes, porque estos son esenciales para el adecuado funcionamiento de los procesos de la institución.

5.1 Tratamiento de datos de las encuestas aplicadas a los Usuarios

Tabla 23

Estadísticos

	1. ¿Conoce usted los servicios que brinda el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	2. Escoja cuales de los siguientes servicios ha utilizado.	3. ¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	4. ¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?	5. ¿Ha visitado la página web de la institución?	6. De ser afirmativa la pregunta anterior ¿Cómo calificaría a la página web de la institución?	7. ¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de las actividades que realiza el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	8. Al momento de requerir un servicio ¿Qué tiempo se demoró en obtenerlo?	9. Sabía Usted que existe un buzón de quejas y sugerencias en la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi ¿Usted lo ha utilizado?	10. ¿Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial?
N Válido	384	384	384	384	384	342	384	384	384	384
Perdidos	0	0	0	0	0	42	0	0	0	0

Nota: en la tabla se muestran las preguntas aplicadas a los usuarios que representan a los ciudadanos de la Provincia de Cotopaxi obtenido a través del cálculo de la muestra. El valor de 42 que se encuentra en la fila de perdidos son aquellos que no contestaron la pregunta calificando el nivel de satisfacción al utilizar la página web de la institución simplemente porque no la habían utilizado.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

Tabla 24

¿Conoce usted los servicios que brinda el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	330	85,94%	85,94%	85,94%
No	54	14,06%	14,06%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

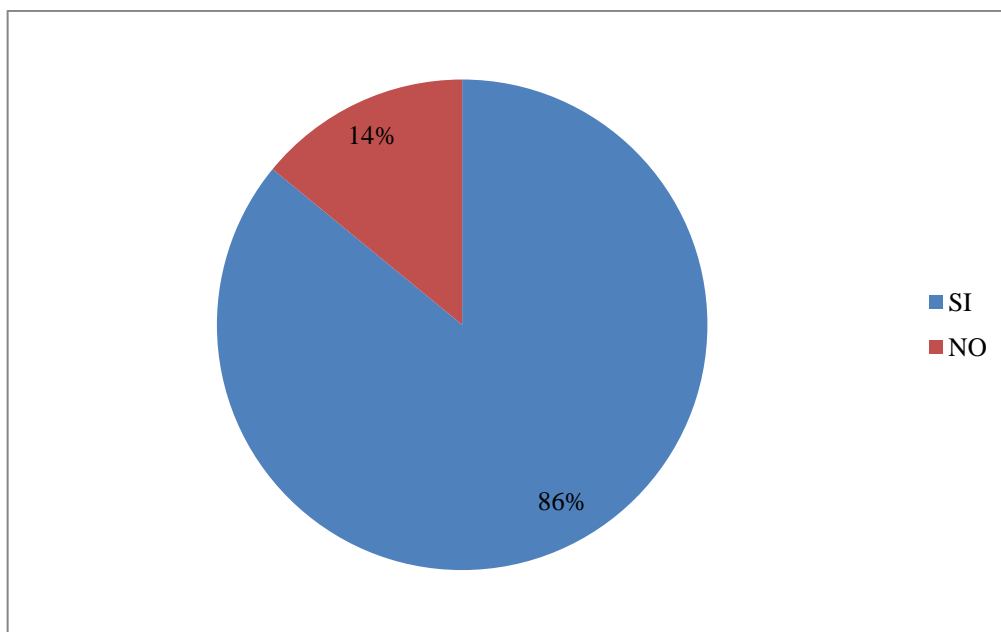
Nota: en la tabla de muestra que la mayoría de encuestados conoce o ha escuchado acerca de los servicios que ofrece el CNE, pregunta 1.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 16

Servicios que brinda el CNE en las Delegaciones Provinciales



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la mayoría de los encuestados conoce acerca de los servicios que brinda el CNE a través de la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi. Este porcentaje es alto lo que significa que por lo menos en una ocasión los ciudadanos han requerido de los servicios de la entidad.

Tabla 25*Escoja cuales de los siguientes servicios ha utilizado.*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje valido	Total, muestra
Justificación de no sufragar	132	34,38%	384
Obtener certificados de votación	250	65,10%	384
Justificación de no asistir a la Junta receptora del voto	89	23,18%	384
Asesoramiento sobre materia electoral	55	14,32%	384
Registrar desafiliaciones	60	15,63%	384
Emisiones de certificados de votación provisionales	52	13,54%	384
Cambio de domicilio electoral	177	46,09%	384
Certificado de apoliticismos	80	20,83%	384
Validación de certificado de apoliticismo	47	12,24%	384
Consulta de multas	129	33,59%	384
Consulta tu lugar de votación	181	47,14%	384
Inscripción de extranjeros	44	11,46%	384
Total			384

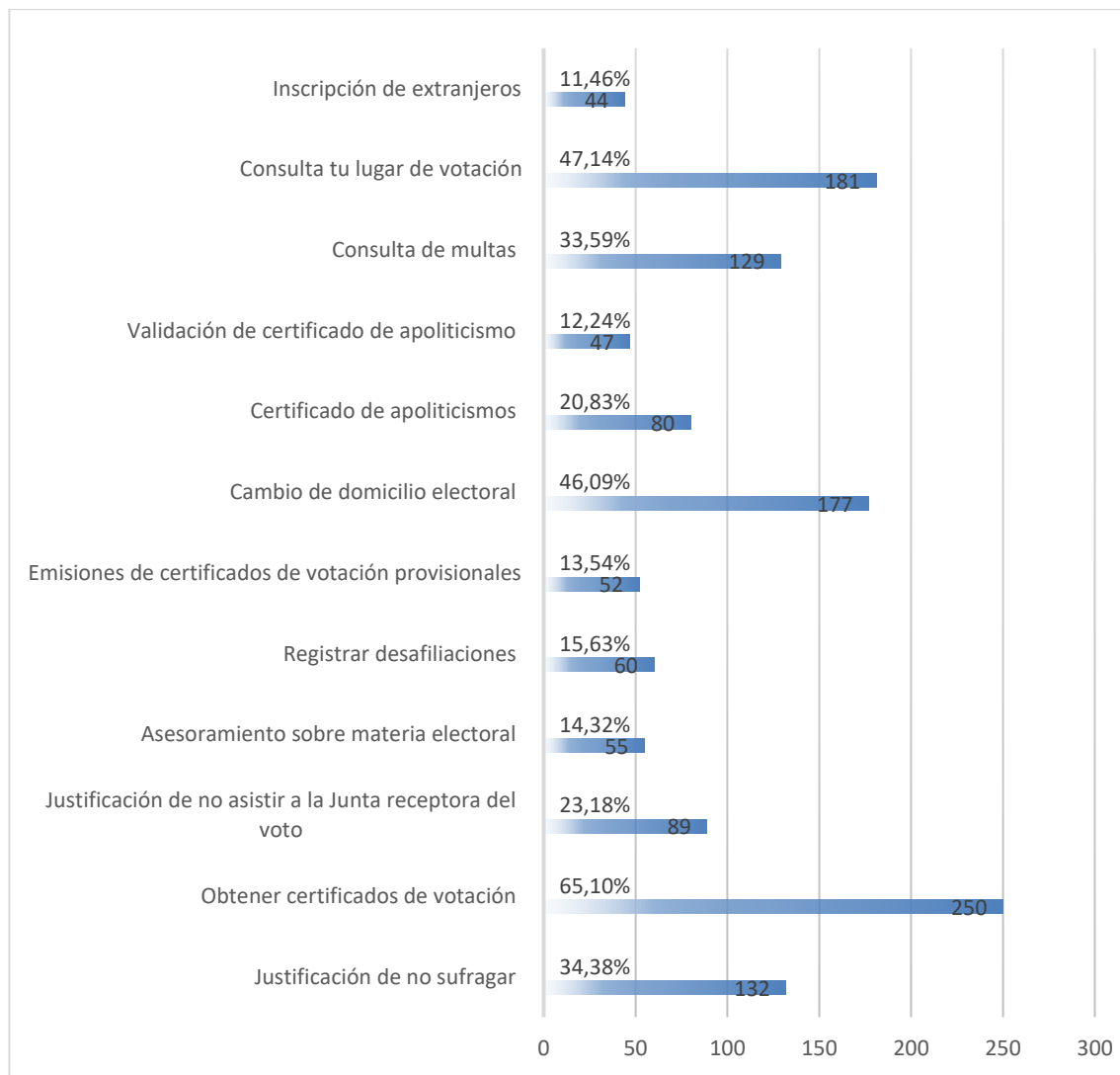
Nota: en la tabla se muestra los valores de la pregunta 2, relacionada con los servicios más utilizados por el ciudadano: destacándose la obtención de certificados de votación con un 65.10% seguido por consulta del lugar de votación con un 47.14%, y cambio de domicilio electoral con un 46.09%. estos servicios son los más recurrentes y fueron calculados en referencia de la muestra y número de selección al momento de llenar la encuesta.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 17

Servicios más utilizados en la Delegación Provincial del CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: de acuerdo a la gráfica los tres servicios más utilizados por la ciudadanía son: el servicio de obtención de papeletas de votación, consulta del lugar de votación, cambio de domicilio electoral, lo que significa que son los más demandados por la ciudadanía y en los cuales la Delegación debe prestar especial atención para mejorar y crear alternativas para disminuir el tiempo para obtener estos servicios.

Tabla 26

¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy satisfactorio 5	121	31,51%	31,51%	31,51%
4	135	35,16%	35,16%	66,67%
3	88	22,92%	22,92%	89,58%
2	27	7,03%	7,03%	96,61%
Poco satisfactorio 1	13	3,39%	3,39%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

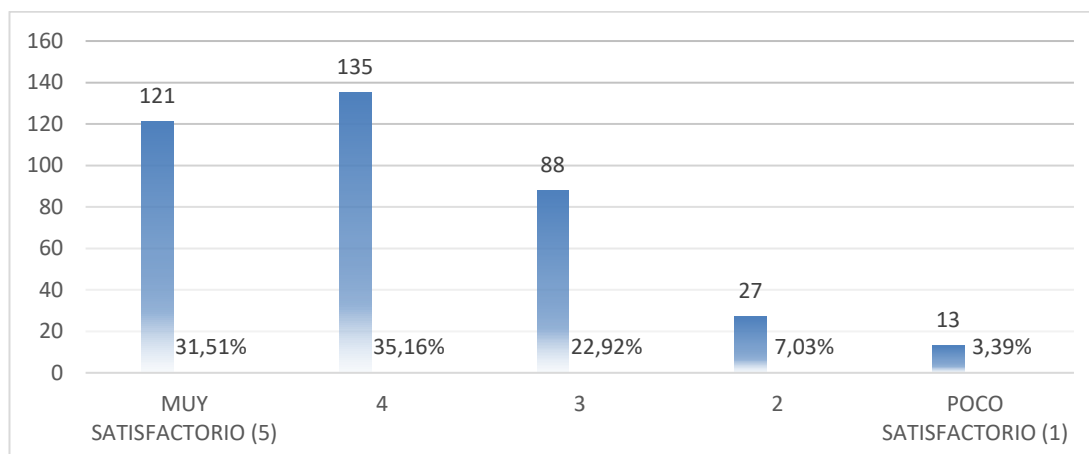
Nota: en la tabla se presenta los porcentajes de satisfacción en la atención a la ciudadanía, pregunta 3.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 18

Niveles de satisfacción de la atención del CNE a la ciudadanía



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la satisfacción del servicio se encuentra en un nivel 4 y 5, lo que significa que hay un buen servicio, sin embargo, la encuesta refleja que existen 128 ciudadanos de los 384 encuestados que califican la satisfacción en 3 y menos de 3, esto significa que es necesario que la Delegación mejore las estrategias de satisfacción del servicio para la ciudadanía.

Tabla 27

¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Alto (5)	130	33,85%	33,85%	33,85%
4	129	33,59%	33,59%	67,45%
3	86	22,40%	22,40%	89,84%
2	26	6,77%	6,77%	96,61%
Bajo (1)	13	3,39%	3,39%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

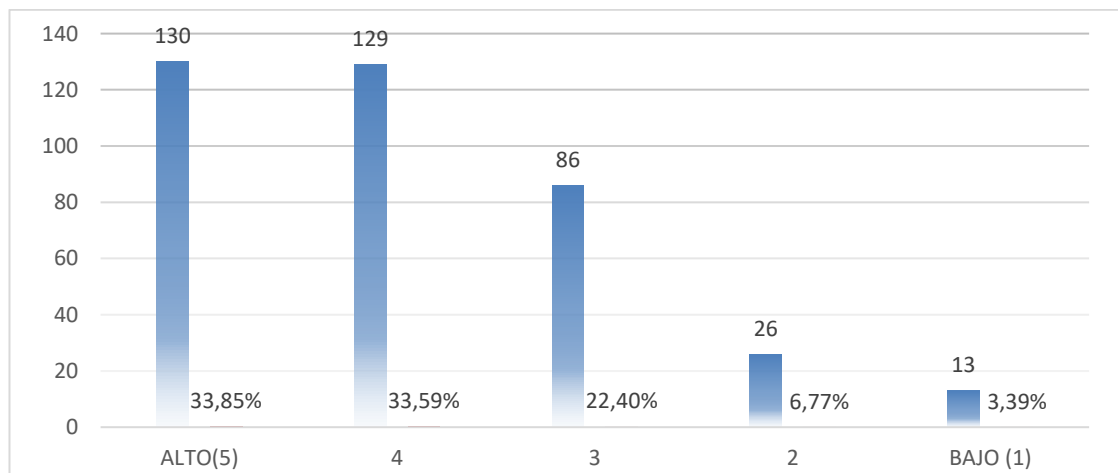
Nota: en la tabla se presenta los niveles de satisfacción en relación a la presentación de resultados en tiempo electoral, pregunta 4.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 19

Niveles de satisfacción en la presentación de resultados electorales



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: de acuerdo a la figura la ciudadanía considera que el CNE tiene altos niveles de satisfacción en presentación de resultados situándose en su gran mayoría en niveles 4 y 5, sin embargo, es importante que se busque incrementar estos porcentajes mediante la socialización de temas electorales a la ciudadanía.

Tabla 28

¿Ha visitado la página web de la institución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	287	74,74%	74,74%	74,74%
No	97	25,26%	25,26%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

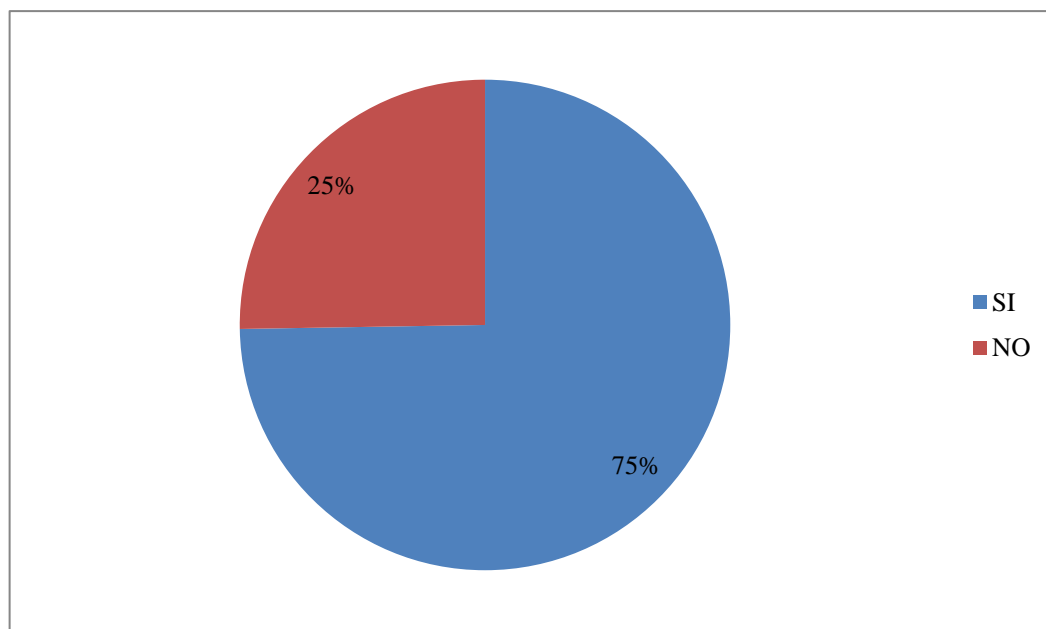
Nota: en la tabla se muestran los porcentajes de numéricos y porcentuales de visitas a la página web de la institución, pregunta 5.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 20

Visitas a la página web del CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la mayoría de los encuestados ha utilizado la página web para conocer los servicios que presta la institución. Esto significa que la mayoría de la población accede por medio de medios electrónicos para obtener información de los servicios que presta la Delegación Provincial a la ciudadanía.

Tabla 29

¿Cómo calificaría la a la página web de la institución?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Excelente (5)	103	26,82%	26,82%	26,82%
4	138	35,94%	35,94%	35,94%
3	68	17,71%	17,71%	17,71%
2	20	5,21%	5,21%	5,21%
Pésima (1)	13	3,39%	3,39%	3,39%
Sin responder	42	10,94%	10,94%	10,94%
Total	384	100,00%	100,00%	

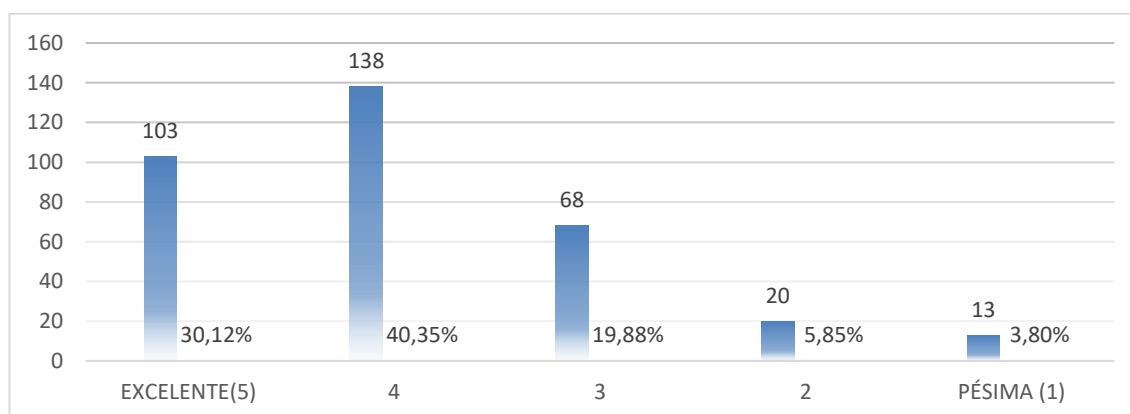
Nota: en la tabla se muestran los porcentajes de satisfacción de acuerdo a la experiencia del uso de la página web del CNE, pregunta 6.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 21

Porcentajes de calificación de la página web del CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: de acuerdo a la experiencia de los usuarios al utilizar la página web mencionan que se encuentra la mayoría califica a la página en una escala de 4 y 5. En base a esos resultados se puede considerar que la página web de la institución es buena. Sin embargo, al encontrar calificaciones inferiores en una escala de 3 es importante revisar que tan fácil o accesible es esta página a los ciudadanos.

Tabla 30

¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de las actividades que realiza el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Internet	232	36,54%	36,54%	36,54%
Radio	178	28,03%	28,03%	64,57%
Televisión	154	24,25%	24,25%	88,82%
Prensa	71	11,18%	11,18%	100,00%
Total	635	100,00%	100,00%	

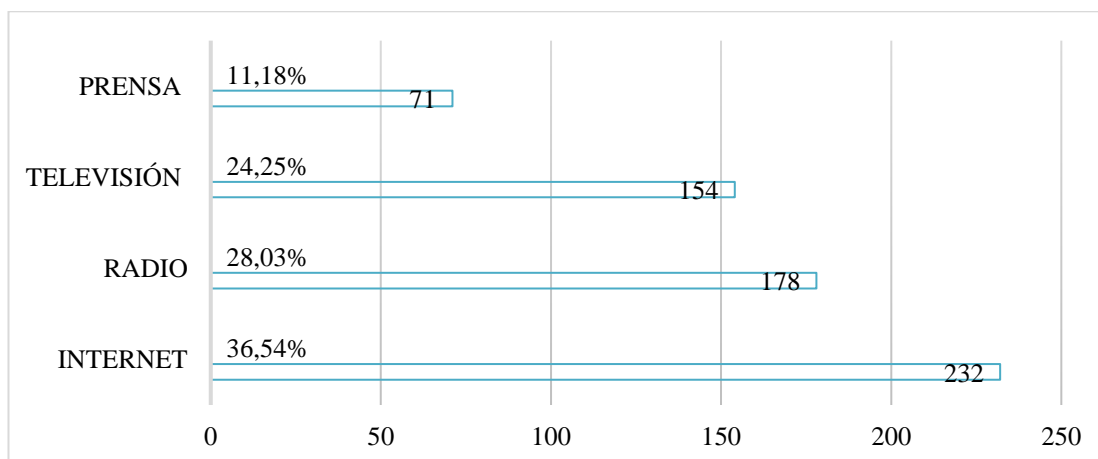
Nota: en la tabla se muestran los valores porcentuales de acuerdo al medio de comunicación más utilizado para conocer los servicios que brinda el CNE, pregunta 7.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 22

Medios de comunicación más utilizados para conocer las actividades del CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: de acuerdo a los resultados de la encuesta el medio de comunicación más utilizado para conocer los servicios del CNE es el internet seguido por radio, en base a estos valores se puede decir que cada vez los usuarios ingresan muestran mayor presencia en la web. Estos valores tienen tendencia a cambiar en un futuro debido a que cada vez es mayor la interacción de los usuarios en redes sociales y páginas web.

Tabla 31

¿Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtenerlo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
0 - 10 min	100	26,04%	26,04%	26,04%
11 - 20 min	143	37,24%	37,24%	63,28%
21 - 30 min	92	23,96%	23,96%	87,24%
Más de 30 min	49	12,76%	12,76%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

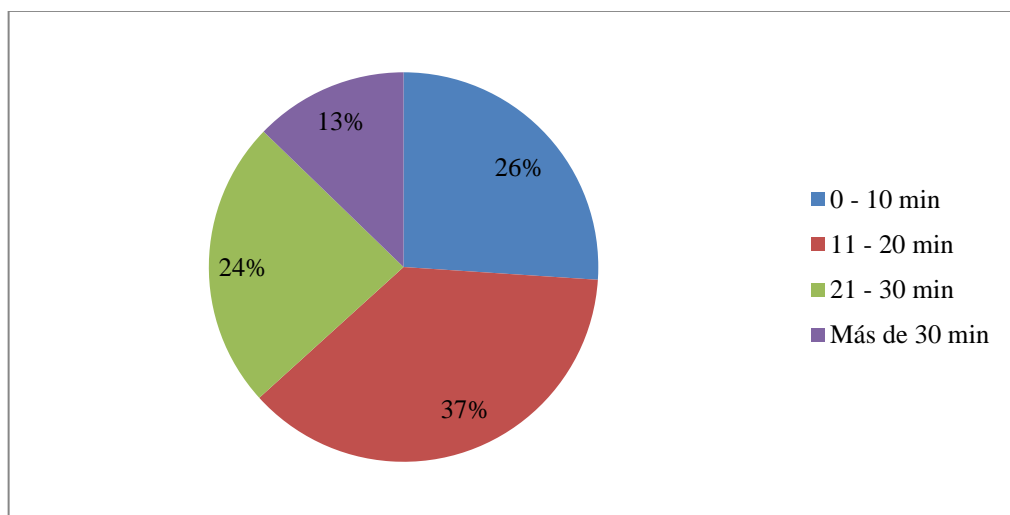
Nota: en la tabla se muestran los tiempos de espera más frecuentes que la ciudadanía tiene que hacer para la obtención de un servicio en el CNE, pregunta 8 usuarios.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 23

Tiempo de demora para requerir un servicio



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la mayoría de usuarios se ha demorado de entre 0 a 20 minutos en la obtención de un servicio, sin embargo, existen otros que de acuerdo a la respuesta encontrada en la encuesta han demorado más de 20 minutos lo que significa que existen ciertas demoras en los procesos, inconvenientes que deben ser detectados para tomar las debidas correcciones.

Tabla 32

Sabía Usted que existe un buzón de quejas y sugerencias en la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi ¿Usted lo ha utilizado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	114	29,69%	29,69%	29,69%
No	270	70,31%	70,31%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

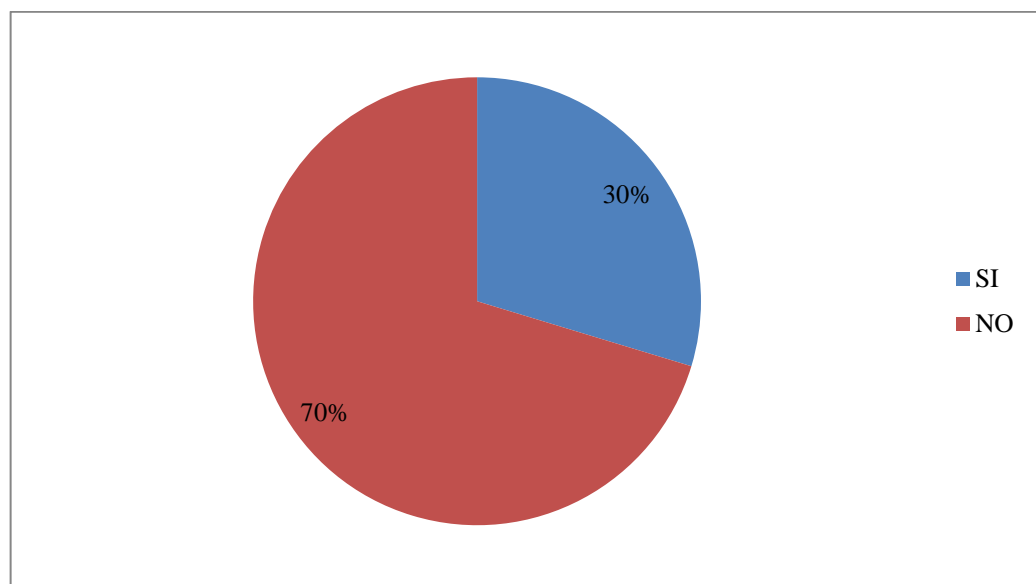
Nota: en la tabla se muestra que la mayoría de los encuestados no conoce la existencia del buzón de quejas y sugerencia, pregunta 9.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 24

Existencia de un buzón de quejas y sugerencias en el CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la mayoría de los encuestados no sabe de la existencia del buzón de quejas y sugerencias, para lo cual es importante que la institución lo ponga en un lugar visible y de fácil acceso al público para que estos presenten sus quejas y sugerencias, con el objetivo de corregir las falencias en los servicios en caso de existir.

Tabla 33

¿Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	267	69,53%	69,53%	69,53%
No	117	30,47%	30,47%	100,00%
Total	384	100,00%	100,00%	

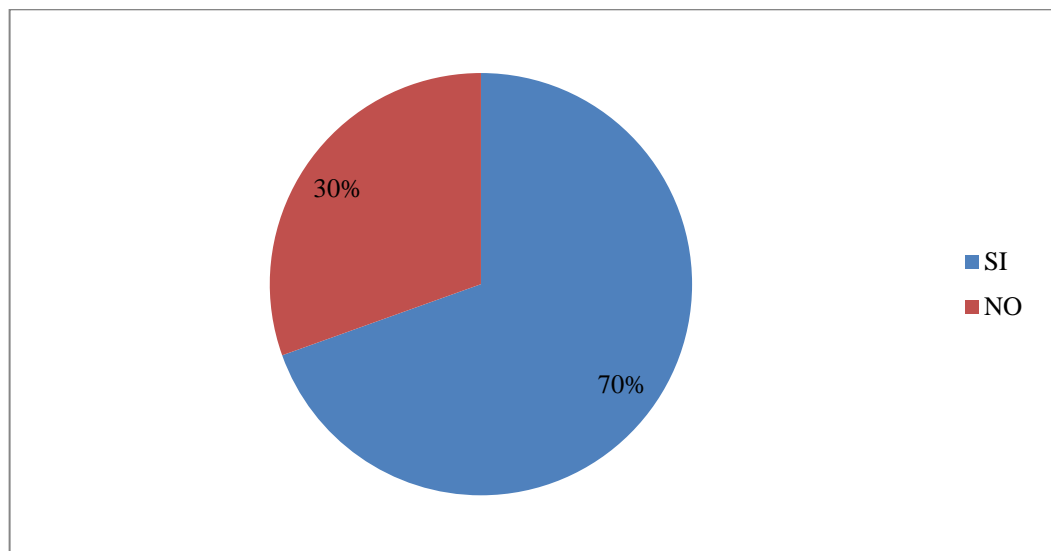
Nota: en la tabla se muestran los valores porcentuales referente al conocimiento de información de los servicios presenciales y en línea del CNE, pregunta 10.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Figura 25

Información de los servicios que ofrece el CNE



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Análisis: la mayoría de los ciudadanos considera que tiene suficiente conocimiento de los servicios que ofrece el CNE, tanto de forma presencial como en línea. Sin embargo, es sustancial que se incremente la información acerca de los servicios para que los ciudadanos puedan acceder a los mismos.

Figura 26

Datos resumidos de las encuestas aplicada a los usuarios

ENCUESTAS A USUARIOS				
Muestra	384 usuarios			
Preguntas	10 preguntas			
2. Escoja cuales de los siguientes servicios ha utilizado.	Justificación de no sufragar	132	10,19%	100%
	Obtener certificados de votación	250	19,29%	
	Justificación de no asistir a la Junta receptora del voto	89	6,87%	
	Asesoramiento sobre materia electoral	55	4,24%	
	Registrar desafiliaciones	60	4,63%	
	Emisiones de certificados de votación provisionales	52	4,01%	
	Cambio de domicilio electoral	177	13,66%	
	Certificado de apoliticismos	80	6,17%	
	Validación de certificado de apoliticismo	47	3,63%	
	Consulta de multas	129	9,95%	
	Consulta tu lugar de votación	181	13,97%	
Inscripción de extranjeros	44	3,40%		
3. ¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	Muy satisfactorio (5)	121	31,51%	100%
	4	135	35,16%	
	3	88	22,92%	
	2	27	7,03%	
	Poco satisfactorio (1)	13	3,39%	
4. ¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?	Alto (5)	130	33,85%	100%
	4	129	33,59%	
	3	86	22,40%	
	2	26	6,77%	
	Bajo (1)	13	3,39%	
7. ¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de las actividades que realiza el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	Internet	232	36,54%	100%
	Radio	178	28,03%	
	Televisión	154	24,25%	
	Prensa	71	11,18%	
8. ¿Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtenerlo?	0 – 10 minutos	100	26,04%	100%
	11 – 20 minutos	143	37,24%	
	21 – 30 minutos	92	23,96%	
	Más de 30 minutos	49	12,76%	

Nota: en la figura se muestra el resumen de los datos de las encuestas aplicadas a los usuarios, en la cual se encuentran subrayadas las preguntas que servirán de referencia para identificar la gestión de procesos de la Delegación Provincial desde la parte externa de la entidad.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

Tabla 34

Valores observados para el cálculo de Chi - Cuadrado

	Observada	SI	NO	TOTAL
P5 funcionarios	¿la entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros?	24	0	24
P10 Usuarios	Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial	267	117	384
	TOTAL	291	117	408

Elaborado por: La investigadora

Fuente: encuestas de los usuarios y funcionarios (2023)

Tabla 35

Valores esperados de Chi – Cuadrado

	Esperada	SI	NO	TOTAL
P5 funcionarios	¿la entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros?	17,12	6,88	24
P10 Usuarios	Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial	273,88	110,12	384
TOTAL		291	117	408

Elaborado por: La investigadora

Fuente: encuestas de los usuarios y funcionarios (2023)

Tabla 36

Resumen de datos obtenido de Chi – Cuadrado χ^2

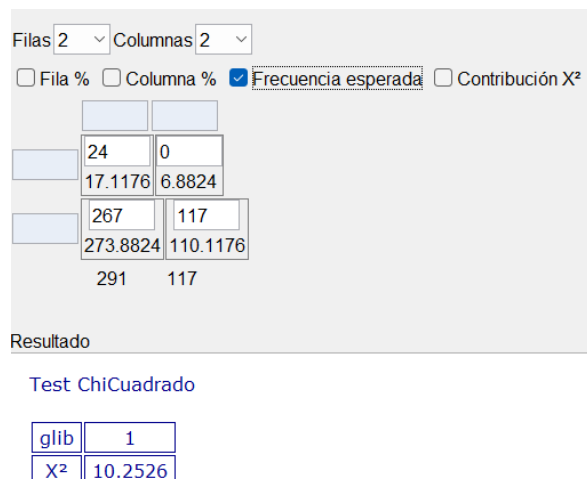
χ^2 Calculado	10,25
χ^2 Crítico	3,8415
Probabilidad	0,05
Grado de libertad	1

Nota: en referencia a los valores obtenidos en la prueba estadística χ^2 se demuestra que el valor calculado de χ^2 es mayor que el valor crítico de χ^2 lo que significa que para el presente análisis se acepta la H_1

Elaborado por: La investigadora

Figura 27

Frecuencia esperada para la distribución de χ^2

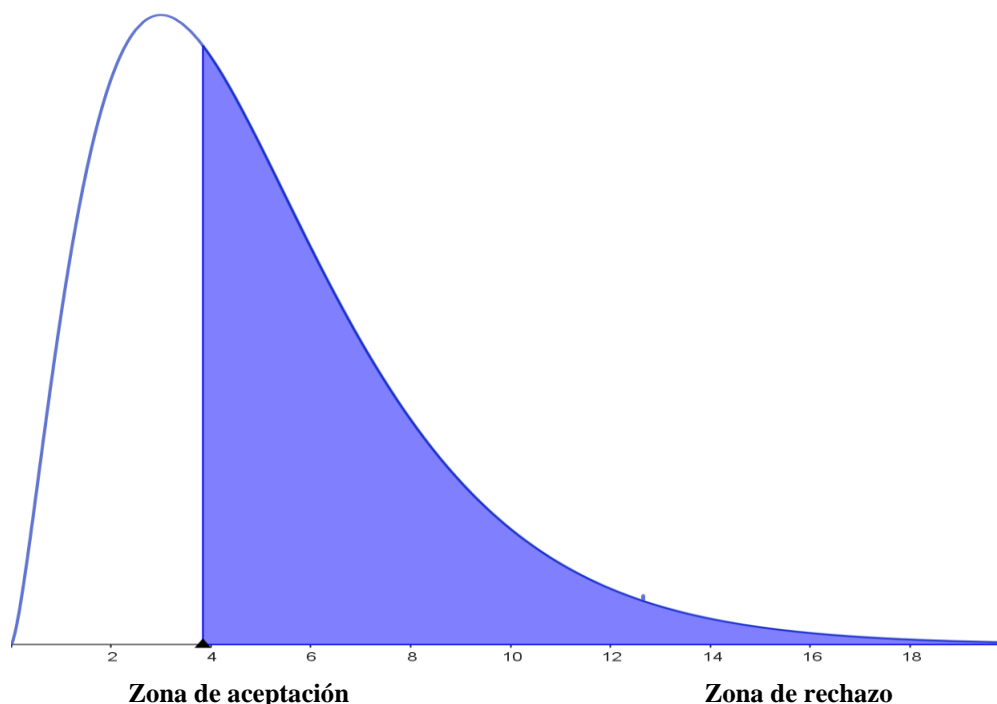


Nota: en la figura se muestran los valores estadísticos para el cálculo del Chi – Cuadrado.

Elaborado por: la investigadora

Figura 28

Gráfico del cálculo de Chi – Cuadrado



Zona de aceptación **Zona de rechazo**
Nota: se rechaza la H_0 y se acepta la H_1
Elaborado por: la investigadora

Análisis: Una vez realizado el cruce de información entre la pregunta 5 de la encuesta de los funcionarios y la pregunta 10 de la encuesta aplicada a los usuarios. En base a las cuales se obtuvo un Chi Calculado de 10.25 con un grado de libertad 1, con un margen de error de 0.05, y un valor crítico de la tabla de 3.8415, valor que es inferior al valor calculado obtenido del cruce de variables.

Tabla 37

Comprobación de la hipótesis

	Tipo de hipótesis	Estado
H_0	¿Los procesos de gestión del CNE Delegación Provincial de Cotopaxi no inciden en la efectividad del servicio público?	Se rechaza H_0
H_1	¿Los procesos de gestión del CNE Delegación Provincial de Cotopaxi inciden en la efectividad del servicio público?	Se acepta H_1

Nota: en la tabla se muestran que se aceptado la hipótesis alternativa

Elaborado por: la investigadora

Análisis: de acuerdo con los resultados al aplicar la prueba de hipótesis Chi – Cuadrado se acepta la H_1 , comprobando que efectivamente los procesos de gestión de la entidad si inciden en la efectividad del servicio público.

5.2 Análisis de aplicación de la NGP en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi

En base a la presente investigación realizada en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi en los años 2022 y 2023. Que tuvo como objetivo diagnosticar los procesos de gestión de la Delegación Provincial, aplicando el método deductivo con enfoque cuantitativo de carácter bibliográfico, se ha identificado lo siguiente, posterior a la aplicación de las encuestas usuarios y funcionarios de la institución, pero para ello es necesario conocer un poco más lo que es la NGP.

Uno de los principales desafíos de la NGP en la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi, radica en la necesidad de un cambio de paradigma o modo de actuar, principalmente porque aún se siguen utilizando procesos propios de los modelos de gestión clásicos, burocráticos y estructuralistas. Los nuevos modelos de gestión traen consigo alternativas que buscan el mejoramiento de los servicios a nivel de lo público, uno de los cambios más relevantes es que el usuario o ciudadano es visto como un cliente similar al concepto en las empresas privadas, esto implica un cambio en las políticas públicas a favor de la innovación y mejora continua.

La NGP en la Delegación Provincial de Cotopaxi involucra la generación de estrategias que permitan la reestructuración de procesos internos y externos para hacerlos más eficiente y eficaces. “Fortalecer las capacidades de los servidores públicos a través de la capacitación continua que permita estandarizar los criterios de aplicación de la normativa vigente” (Ministerio del Trabajo, 2021, pág. 10), se tomó como referencia este apartado porque en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi una vez que se aplicó la encuesta se determinó que la capacitación y socialización de los servicios de la institución es indispensable para la mejora del servicio público. Estas capacitaciones ya sean de procesos o normativa permite que los funcionarios sean capaces de dar solución a los problemas de la sociedad, así como lo menciona “La nueva gestión pública tiene que ser más eficiente en la resolución de los problemas de la sociedad, así como en la eliminación de las trabas burocráticas en las áreas administrativas y operativas” (Soledispa Rodríguez y otros, 2020, pág. 380), por otra parte, la Delegación Provincial se encuentra en un proceso constante de innovación especialmente en su página web institucional en

la cual se puede encontrar información de los procesos electorales, de acuerdo a los servicios digitales permiten mantener interoperabilidad:

A nivel gubernamental se han desarrollado servicios digitales soportados en la utilización de software libre, potenciando la construcción del Bus de Servicios Gubernamentales (BSG), que enlaza a todas entidades de la Administración Pública Central (APC), garantizando la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad, parte de la política pública para medir los resultados del e-Gobierno, regulada por el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (SINARDAP) (Moreira Mera & Hidalgo Ávila , 2020, pág. 958).

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el desarrollo de medios electrónicos ha hecho que el acceso a la información se incremente notablemente para que diversas plataformas estatales mantengan niveles de interoperatividad, un ejemplo de ello es la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRÍ) que cuando un ciudadano no asistió a las votaciones o a la junta receptora del voto en la plataforma del SRÍ aparece un mensaje en el cual menciona que el ciudadano tiene impedimento para acceder a los servicios que presta el SRÍ.

5.2.1 Análisis de los resultados para el análisis

De la encuesta aplicada a los funcionarios se han seleccionado preguntas cuyo resultado permite saber si los funcionarios aplican herramientas del GpR y gestión de procesos direccionados hacia la NGP.

Tabla 38*Datos resumidos de las encuestas aplicada a los funcionarios*

ENCUESTA A FUNCIONARIOS				
Muestra	24 encuestados			
Preguntas	10 preguntas			
3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por procesos?	Si	15	62,50%	100%
	No	9	37,50%	
4. ¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?	Si	10	41,67%	100%
	No	14	58,33%	
6. ¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de gestión por procesos administrativos y financieros?	Muy importante	18	75,00%	100%
	Importante	5	20,83%	
	Sin importancia	1	4,17%	
8. ¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Procesos que rige para entidades públicas?	Si	14	58,33%	100%
	No	10	41,67%	

Nota: en la tabla se muestra el resumen de los datos de las encuestas aplicadas a los funcionarios, en la cual se encuentran subrayadas las preguntas que servirán de referencia para identificar la gestión de procesos de la Delegación Provincial desde la parte interna de la entidad.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios (2023)

En base a los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi, se considera que es importante que se realicen capacitaciones referentes a temas relacionados con la gestión de procesos y GpR, además del desarrollo de un modelo de gestión de procesos adaptado a las necesidades de la delegación provincial de Cotopaxi.

La NGP es eficiente y eficaz lo que significa que busca satisfacer al máximo las necesidades de los clientes, a través de herramientas de acceso a la información. En referencia a los datos de la tabla se identificó que los niveles de satisfacción se ubican entre muy satisfactorio y satisfactorio, lo cual es aceptable, pero también existen calificaciones del servicio inferiores a la media lo cual arroja una desviación estándar superior a 1.

Tabla 39*Desviación estándar de las preguntas 3, 4 y 6 de la encuesta de los Usuarios***Estadísticos descriptivos**

	N	Mín.	Máx.	Media	Desv. estándar
3. ¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?	384	1	5	3,84	1,053
4. ¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?	384	1	5	3,88	1,061
6. De ser afirmativa la pregunta anterior ¿Cómo calificaría a la página web de la institución?	342	1	5	3,87	1,031
N válido (por lista)	342				

Nota: en la tabla se muestran los datos obtenidos de a partir de la encuesta, en donde en base a la media los valores se inclinan a ser superiores de satisfacción con relación a la media, ubicándose en su gran mayoría en valores de satisfactorio y muy satisfactorio.

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Encuestas aplicadas a los usuarios (2023)

5.2.2 Análisis de la Prueba de comprobación de hipótesis Chi – Cuadrado

Para este análisis se tomó la Pregunta 5 de la encuesta aplica a los funcionarios que formula la interrogante de que si ¿la entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros? En la cual los 24 encuestados mencionaron que SI. Por otro lado, se tomó la pregunta 10 del cuestionario de los usuarios: Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial, en la cual 267 personas dijeron que, SI y 117 dijeron que NO, este último valor representa el 30% de los encuestados lo que significa que existe un gran número de usuarios que no conoce los servicios que presta la institución. Es por ello que se realizó la comprobación de hipótesis en base a estas dos preguntas donde como resultado se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , porque se obtuvo un Chi Calculado de 10.25 que es mayor al valor crítico que se ubicó en la tabla de Chi Cuadrado en 3.8415 con un grado de libertad 1 y un margen de error de 0.05., valor que es menor al calculado lo que permite aceptar la hipótesis alternativa. Donde se verifico que efectivamente los procesos de gestión pública si inciden en la efectividad del servicio de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi.

Es de vital importancia que el CNE a través de la Unidad de Capacitación Provincial

trabaje en programas de capacitación relacionados con los temas de la NGP, GpR y/o temas relacionados con la innovación y mejora continua. Así como también incrementar los programas de responsabilidad social en donde los ciudadanos sean entes activos de la toma de decisiones políticas.

6 CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

- En conclusión, la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi aplica modelos de gestión basados en procesos que se encuentran establecidos en la planificación institucional, los cuales son direccionados desde el CNE Matriz y se los ejecuta a través de cada una de las delegaciones provinciales.
- En base a las encuestas aplicadas a los usuarios y funcionarios del CNE de la provincia de Cotopaxi, se pudo identificar que existen procesos de gestión internos y externos que se encuentran enfocados hacia la calidad del servicio y la mejora continua. Pero a pesar de ello también se pudo identificar que el 58.33% de los funcionarios de la institución no han recibido capacitaciones en temas relacionados con la NGP.
- El CNE Delegación Provincial de Cotopaxi, está en la capacidad de aplicar la NGP, debido a que esta entidad se encuentra en constante innovación, sin embargo, es necesario que se tome en cuenta los niveles de satisfacción de los ciudadanos al momento de obtener un servicio en la Delegación, debido a que estos recaen en calificaciones inferiores de 3 las cuales llegan a un 32.65% (siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta).

7 CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES

- Generar programas de capacitación con temas como: el Gobierno por Resultados, Nueva Gestión Pública NGP, innovación del servicio público, gobierno abierto, entre otras temáticas relacionadas con los procesos de gestión que mantiene la institución.
- Enfocarse en el cumplimiento de tiempos y corregir los factores que provocan retrasos en la prestación de servicios para propiciar la disminución de tiempos en los distintos procesos.
- Difundir los servicios a través de charlas a la ciudadanía especialmente en colegios, universidades y redes sociales, para que los usuarios tengan espacios de participación ciudadana y puedan ser parte activa de la institución.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón Salvador, M., Espinel Vallejo, M., Vega Rojas, C., & Lovato, J. C. (2021). *Observatorio al Financiamiento de la Política*. Obtenido de Informe financiamiento de la política en Ecuador Elecciones 2021 - Primera Vuelta: <https://www.ciudadaniaydesarrollo.org/wp-content/uploads/2021/04/Financiamiento-de-las-campa%C3%B1as-presidenciales-durante-la-primera-vuelta.pdf>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Arias-Gonzales-3/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIFIICA/links/604f8431458515e8344a4467/TECNICAS-E-INSTRUMENTOS-DE-INVESTIGACION-CIENTIFIICA.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bravo Carrasco, J. (1 de Junio de 2011). *Gestion de Proceso*. Obtenido de Evolución. cl: <http://hsjd.org/seminariogestion2013/docs/02-Dia5-TercerModeloProcesos.pdf>
- Bravo Gallardo, C. (2022). *Más poder local*. Obtenido de Un proceso electoral en medio de dos pandemias: la del COVID-19 y la de la desinformación, ¿qué cambió en el Ecuador?: <https://www.maspoderlocal.com/index.php/mpl/article/view/proceso-electoral-entre-dos-pandemias-ecuador-mpl47>
- Carrillo Meléndez, C. P., & García Salazar, M. A. (2020). *Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 2022 de Agosto de 27, de Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos, para la Dirección de Posgrado Profesionales, de la Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20730/1/T-UCE-0003-CAD-084-P.pdf>
- CEPAL. (05 de Noviembre de 2014). *REPOSITORIO DIGITAL Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- CEPAL. (27 de Junio de 2022). *Acerca de Gestión Pública*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- CEPAL. (27 de Junio de 2022). *Acerca de Gestión Pública*. Obtenido de CEPAL:

<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>

- CEPAL. (16 de Diciembre de 2022). *CEPAL Naciones Unidas*. Obtenido de Valor Público y Gestión por Resultados: https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultadosv3.pdf
- CNE. (01 de 12 de 2022). *CNE Elecciones Seccionales CPCCS 2023*. Recuperado el 01 de 12 de 2022, de Plan Estratégico Institucional 2022-2025: <https://www.cne.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PEI-CNE-2022-2025.pdf>
- CNE. (11 de 11 de 2022). *CNE Elecciones Seccionales y CPCCS 2023*. Recuperado el 11 de 11 de 2022, de Estructura Orgánica: <https://www.cne.gob.ec/estructura-organica/>
- CNE. (11 de 11 de 2022). *Elecciones Seccionales y CPCCS 2023*. Recuperado el 11 de 11 de 2022, de CNE Institución, Misión y Visión : <https://www.cne.gob.ec/institucion/mision-y-vision/>
- CNE. (Noviembre de 2023). *Consejo Nacional Electoral CNE*. Obtenido de Institucion/mision-y-vision/: <https://www.cne.gob.ec/institucion/mision-y-vision/>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2010). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Díaz, M. (2019). *Estadística inferencial aplicada*. Universidad del Norte. <https://doi.org/c5611def629a5637b2cb90a3b1cf3dd0>
- Escudero Búe, I. (2020). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Recuperado el 26 de Agosto de 2022, de Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7324/1/T3199-MDA-Escudero-Administracion.pdf>
- Galindo Cáceres, J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman. <https://doi.org/968-444-262-9>
- Gamboa Graus, M. E. (28 de Enero de 2019). *Libro Excel escomde como recurso para medir la competencia de dirección en educación*. Obtenido de Excel Workbook Escomde como para medir la competencia de dirección en educación : <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/708/658>
- García Muñoz, T. (Marzo de 2003). *Universidad de Santana*. Obtenido de Etapas del Proceso Investigador: Instrumentación: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- García Sánchez , I. M. (Mayo de 2007). *Instituto de Estudios Fiscales*. Obtenido de

La nueva gestión pública: evolución y tendencias:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* . McGraw-Hill. <https://doi.org/ISBN-13,978-968422931>
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. McGrawHill. <https://doi.org/9781456223960>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://doi.org/9781456223960>
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/678>
- Huergo , J. (s.f). *Los procesos de gestión*. Obtenido de XDOC.MX: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Instituto de la Democracia. (2023). *Consejo Nacional Electoral CNE Elecciones Seccionales y CPCCS 2023*. Obtenido de Guía para la elaboración de planes de trabajo de candidatos y candidatas a elecciones seccionales 2023: https://www.cne.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/Orientaciones-para-la-elaboracio%CC%81n-de-planes-de-trabajo_FINAL.pdf
- Logroño Santillán, M. A., Morillo Revelo, E. J., & Pavón Rosero, L. E. (2022). *Economía y Negocios UTE ec*. Obtenido de La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/936/797>
- López Correa, A. G. (Enero de 2018). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz*. Obtenido de Propuesta de implementación de la gestión por procesos para reducir los tiempos operativos en la dirección de servicios, procesos y gestion del cambio del ministerio de minería: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14524/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20L%c3%b3pez%20A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Pintor, R. (Diciembre de 2021). *Revista Buen Gobierno No. 31 Julio –*

Diciembre 2021. Obtenido de Retos de la institucionalidad y fluidez de la estructura de los organismos electorales: https://revistabuengobierno.org.mx/wp-content/uploads/2020/09/BG_31_02.pdf

Martínez Andrade, S. L., & Llumiquinga Renguel, E. S. (2019). *Repositorio Digital ESPE*. Obtenido de Análisis de la influencia de las TICs en los resultados financieros de la PYMES del sector comercial del cantón Latacunga: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21157/1/T-ESPEL-CAI-0659.pdf>

Ministerio del Trabajo. (Diciembre de 2021). *Ministerio del Trabajo Herramienta Gobierno por Resultados GPR*. Obtenido de Herramienta Gobierno por Resultados GPR: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Indicadores-Gobierno-por-Resultados.pdf?x42051>

Moreira Mera, M. M., & Hidalgo Ávila, A. A. (Agosto de 2020). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet Gobierno Electronico en el Ecuador : <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7554378.pdf>

Naser, A., Ramírez Alujas, Á., & Rosales, D. (Abril de 2017). *repositorio.cepal.org*. Obtenido de Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf

OEA . (17 de Febrero de 2013). *Organización de los Estados Americanos* . Obtenido de Informe de la misión de observación electoral Elecciones Generales Celebradas en la república del Ecuador : https://www.oas.org/es/sap/deco/MOE_informe/InfoVerbal_Ecuador2013.pdf

Otero Ortega, A. (2018). <https://www.researchgate.net/>. Obtenido de Enfoques de investigación: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

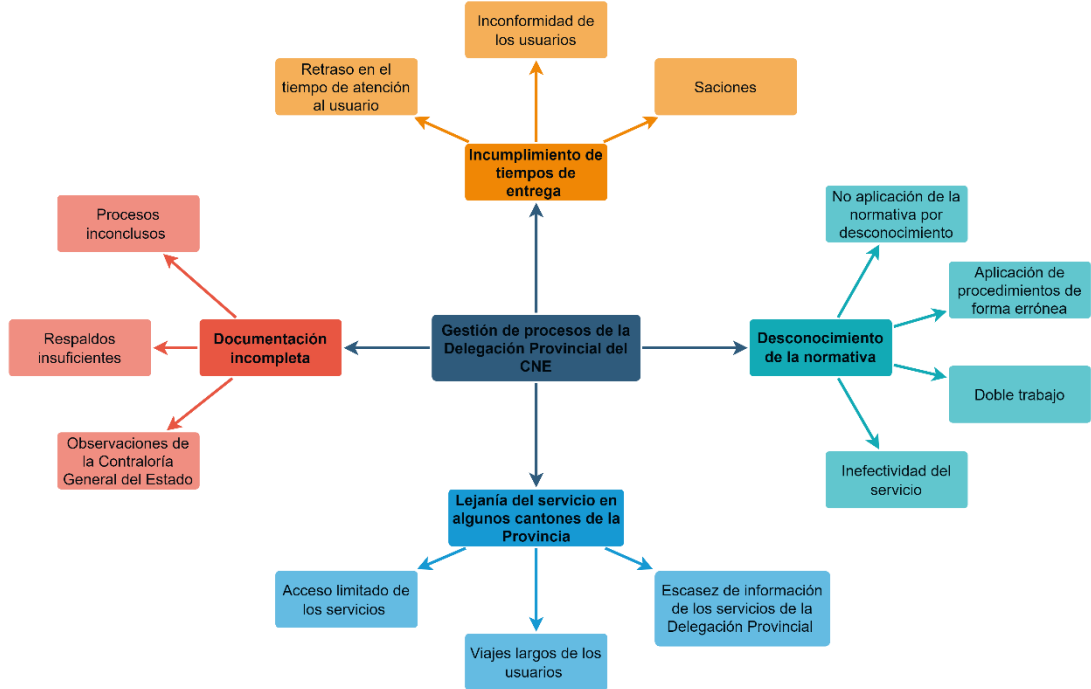
Otero, A. (2017). *Enfoques De Investigación: Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Pomares Godínez, A. (2021). *Universidad Estatal Península de Santa Elena* . Obtenido de Responsabilidad social y la gestión ambiental de la empresa pública Santa Elena EP, año 2020: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/6105/UPSE-PAP-2021-0001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Prieto, B. (2017). *Pontificia Universidad Javeriana, Colombia*. Obtenido de El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20\(2017\)/151556547004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20(2017)/151556547004/)
- RAE. (2022). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española Diagnosticar: <https://dle.rae.es/diagnosticar>
- RAE. (2022). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española proceso: <https://dle.rae.es/proceso>
- RAE. (2022). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española Diagnostica: <https://dle.rae.es/gestionar>
- Ríos, R. (Agosto de 2021). *Universidad de la República Uruguay*. Obtenido de Gestión por resultados en materia de transparencia activa en el sector público uruguayo (2016 - 2017): <https://acortar.link/BDkg65>
- Román Vásquez, M. S. (2019). *Repositorio de la Universidad de Israel*. Recuperado el 26 de Agosto de 2022, de Modelo de gestión por procesos para el Consejo Nacional Electoral CNE de la Ciudad de Ibarra: <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1886/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-008.pdf>
- Sanca. (2011). *Revistas Bolivariana*. Obtenido de Tipos de investigación: http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext
- Soledispa Rodríguez, X. E., Santisteva Villacreses, K. L., & Zea Barahona, C. A. (2020). *Dialnet*. Obtenido de La nueva gestión pública retos y oportunidades : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554406>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación Científica*. Editorial Limusa S.A. De C.V. <https://doi.org/9789681858728>
- UNIR. (07 de Mayo de 2021). *La Universidad del Internet*. Obtenido de ¿Qué es la gestión pública?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Valdez Zepeda, A. (2019). *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356003>
- Vallejo Vásquez , S. (22 de Agosto de 2022). *Consejo Nacional Electoral CNE*. Obtenido de Notificación Límite del Gasto Electoral: <https://www.cne.gob.ec/download/notificacion-limite-del-gasto-electoral/>

9 ANEXOS

9.1 Anexo 1. Árbol de problemas



Nota: en la figura se puede observar el árbol del problema, en el cual se identifica las principales causas y efectos de ciertos aspectos que afectan los procesos de gestión de la Delegación Provincial.

Elaborado por: La investigadora

Anexo 2. Encuesta dirigida a los funcionarios del CNE

Encuesta dirigida a los funcionarios de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi

Encuesta tomada de (Román Vásquez, 2019) de la tesis “Modelo de gestión por procesos para el Consejo Nacional Electoral CNE de la Ciudad de Ibarra”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL DEL CNE DE COTOPAXI.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Investigadora: Silvia Lisbeth Martínez Andrade

Instrucciones: *la encuesta está dirigida a los funcionarios del CNE de la Delegación Provincial de Cotopaxi con el fin de Diagnosticar los procesos de gestión del CNE.*

Por favor contestar las preguntas con la mayor sinceridad, debido a que serán objeto de análisis.

- 1. ¿La institución tiene expuesto dentro de la misma el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos)?**
_____ Si
_____ No
- 2. ¿Cómo considera Usted que es la comunicación interna en la entidad?**
_____ Muy buena
_____ Buena
_____ Regular
_____ Mala
- 3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en relación a la gestión por procesos?**
_____ Si
_____ No
- 4. ¿Le han capacitado en lo referente a Gobierno por Resultados?**
_____ Si
_____ No
- 5. ¿La entidad dispone de una gestión por procesos administrativos y financieros?**
_____ Si
_____ No
- 6. ¿Considera importante que la entidad disponga de un modelo de**

gestión por procesos administrativos y financieros?

_____ Muy importante

_____ Importante

_____ Sin importancia

7. ¿La institución cuenta en forma documentada los procesos administrativos y financieros?

_____ Si

_____ No

8. ¿Tiene conocimiento de la normativa técnica de Administración por Procesos que rige para entidades públicas?

_____ Si

_____ No

9. ¿Considera usted que los procesos se deben alinear a los objetivos de la institución?

_____ Si

_____ No

10. ¿Usted considera que es importante seleccionar y priorizar los procesos administrativos y financieros de la entidad?

_____ Si

_____ No

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Encuesta dirigida a los usuarios

Encuesta dirigida a los usuarios de los servicios de la Delegación Provincial del CNE de Cotopaxi, Encuesta tomada de (Román Vásquez, 2019), tesis “Modelo de gestión por procesos para el Consejo Nacional Electoral CNE de la Ciudad de Ibarra”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS DE LOS SIETE CANTONES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CNE

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Investigadora: Silvia Lisbeth Martínez Andrade

Instrucciones: *La encuesta a la ciudadanía se aplica con el fin de diagnosticar los procesos de gestión del CNE, en cuanto a servicios y procesos que la entidad ofrece ya sea de forma presencial o en línea.*

Por favor contestar las preguntas con la mayor sinceridad posible.

1. ¿Conoce usted los servicios que brinda el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

_____ Si
_____ No

2. Escoja cuales de los siguientes servicios ha utilizado.

_____ Justificación de no sufragar
_____ Obtener certificados de votación
_____ Justificación de no asistir a la Junta receptora del voto
_____ Asesoramiento sobre materia electoral
_____ Registrar desafiliaciones
_____ Emisiones de certificados de votación provisionales
_____ Cambio de domicilio electoral
_____ Certificado de apoliticismos
_____ Validación de certificado de apoliticismo
_____ Consulta de multas
_____ Consulta tu lugar de votación
_____ Inscripción de extranjeros

3. ¿Cuán satisfactorio le parece el trato de las personas que laboran en el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

En una escala del 1 al 5 siendo 1 poco satisfactorio y 5 muy satisfactorio
(...) 1. poco satisfactorio;
(...) 2;
(...)3;

(...)4; y,
(...) 5. Muy satisfactorio

4. ¿En qué nivel de satisfacción calificaría usted la presentación de resultados en tiempo electoral?

(...) 1. Bajo;
(...) 2;
(...)3;
(...)4; y,
(...) 5. Alto

5. ¿Ha visitado la página web de la institución?

_____ Si
_____ No

6. De ser afirmativa la pregunta anterior ¿Cómo calificaría la a la página web de la institución?

(...) 1. Pésima;
(...) 2; Regular
(...)3; Buena
(...)4 muy buena; y,
(...) 5. Excelente

7. ¿A través de que medio de comunicación se ha enterado de las actividades que realiza el CNE Delegación Provincial de Cotopaxi?

_____ Internet
_____ Radio
_____ Televisión
_____ Prensa

8. ¿Al momento de requerir el servicio que tiempo se demoró en obtenerlo?

_____ 0 – 10 minutos
_____ 11 – 20 minutos
_____ 21 – 30 minutos
_____ Más de 30 minutos

9. Sabía Usted que existe un buzón de quejas y sugerencias en la Delegación Provincial del CNE en Cotopaxi ¿Usted lo ha utilizado?

_____ Si
_____ No

10. ¿Usted considera que existe suficiente información de los procesos que el CNE ofrece en línea y de manera presencial?

_____ Si
_____ No

¡Gracias por su colaboración!