Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Fecha: 31 julio 2024

Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

Manual de procesos administrativos como estrategia de fortalecimiento de la calidad del servicio público en el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas

a ZAMBRANO ALCÍVAR Cristina Karolay y b GODOY ZÚÑIGA María Elena

a. Ing. Comercial. E-mail cristina.zambrano@uees.edu.ec
b Dra. en Lenguaje, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador.
E-mail mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave
Manual de procesos, calidad de servicio, satisfacción de clientes, diagramas de flujo

Clasificación JEL
O15

Resumen: La administración basada en procesos permite a las organizaciones desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia. El objetivo de este estudio fue diseñar una propuesta de manual de procesos administrativos como estrategia para el fortalecimiento del Consejo Nacional Electoral - Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, con la finalidad de determinar su efectividad en la calidad del servicio público. La investigación posee un enfoque mixto, es decir, cuali-cuantitativo basado en un diseño no experimental características transeccionales. La recolección de datos fue realizada a través de las técnicas de entrevista y encuesta, esta última estructurada con base en las dimensiones que miden la calidad de servicio. Cabe indicar que los resultados de estas variables fueron importantes al momento de realizar la propuesta, ya que el 50% de encuestados manifestaron que el proceso de atención y servicio al usuario es bueno, demostrando así la necesidad de realizar acciones para mejorar dichas falencias. Es por ello que, el desarrollo de un manual de procesos administrativos contemplado por elementos tangibles y de fiabilidad, elementos de sensibilidad y capacidad de respuesta, dimensiones de seguridad y empatía, permite estandarizar los procesos, reducir tiempos de ejecución, correcta asignación de responsabilidades y minimizar errores y de esta manera se sintetiza y se optimizan los procesos internos garantizando eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades, lo cual conlleva al fortalecimiento de la calidad del servicio público en el Consejo Nacional Electoral Delegación provincial Santo Domingo de los Tsáchilas.

Key words

Process manual, service quality, customer satisfaction, flow charts

JEL Classification

O15

Abstract: Process-based management allows organizations to carry out their activities efficiently and effectively. The objective of this study was to design a proposal for a manual of administrative processes as a strategy for strengthening the National Electoral Council - Santo Domingo de los Tsáchilas Provincial Delegation, with the purpose of determining its effectiveness in the quality of public service. The research has a mixed approach, that is, qualitative-quantitative based on a non-experimental design with transectional characteristics. Data collection was carried out through interview and survey techniques, the latter structured based on the dimensions that measure service quality. It should be noted that the results of these variables were important at the time of making the proposal, since 50% of respondents stated that the user attention and service process is good, thus demonstrating the need to take actions to improve these shortcomings. For this reason, the development of a manual of administrative processes contemplated by tangible and reliability elements, elements of sensitivity and responsiveness, dimensions of security and empathy, allows standardizing processes, reducing execution times, correct assignment of responsibilities and minimize errors and in this way internal processes are synthesized and optimized, guaranteeing efficiency and effectiveness in the development of activities, which leads to the strengthening of the quality of public service in the National Electoral Council Santo Domingo de los Tsáchilas Provincial Delegation.

Introducción

Para Alarcón y Sánchez (2018) la gestión por procesos es una vía eficaz para mejorar los resultados en el ejercicio de la administración pública, es un enfoque que se basa en identificar, diseñar, documentar y mejorar los procesos clave dentro de una organización con el objetivo de lograr una mayor eficiencia, efectividad y satisfacción tanto para los usuarios como para los involucrados en estos procesos. En el contexto cubano se evidencia la necesidad de alcanzar nuevas formas para gestionar la administración pública que aseguren el cumplimiento de los objetivos, esto predispone la necesidad de implementar manuales de procesos en estas entidades.

Consecuentemente, Salazar et al. (2020) los procesos administrativos poseen un enfoque estratégico que buscan mejorar las organizaciones a través de la optimización continua de los mismos, esto permite adaptarse a los cambios, lograr la satisfacción del cliente, fomentar la innovación y la calidad, y mantenerse competitivos en un entorno empresarial dinámico. En efecto, el uso de los procesos en organismos públicos es una práctica cada vez más común y valiosa para mejorar la eficiencia, la calidad y el desempeño en este sector; se evidenció un vació notorio de las competencias duras y competencias gerenciales, de allí se denota la baja percepción sobre la gestión.

En ese sentido, Machado et al. (2018) expresan que la aplicación de pautas, directrices y procesos es esencial para asegurar una gestión coherente, eficiente y efectiva en las organizaciones, incluyendo la administración pública. En el estudio desarrollado para la empresa EURIPRIN S.A existen desventajas en cuanto a las actividades de desarrollo de su objeto social, ya que las políticas de control existentes son incompatibles con la misión y visión de la organización.

En ese contexto, el autor Zaldumbide (2019) manifiesta que muchas organizaciones han adoptado un enfoque basado en procesos para gestionar sus operaciones de manera más eficiente y efectiva. El estudio hace referencia a que algunas organizaciones eligen mantener manuales de procesos como una práctica recomendada interna.

Ruiz y Delgado (2020) indican que las instituciones estatales suelen enfocar sus esfuerzos en mejorar los servicios que ofrecen a los ciudadanos y usuarios, esto se debe a que los servicios públicos tienen un impacto directo en la calidad de vida de la población. La investigación muestra que la calidad del servicio público en las instituciones, no cumplen con los estándares respectivos, ni los procesos adecuados para tener un impacto positivo en las instituciones, esto se ve reflejado en las quejas de los usuarios en lo que es atención.

Los autores Flores y Delgado (2020) manifiestan que la calidad de los servicios públicos al igual que en el sector privado se mide en gran medida por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales del Perú es deficiente para brindar calidad en sus servicios, ya que sus directivos no desempeñan sus actividades de manera adecuada, esto por la inexistencia de un manual de procesos.

En lo que respecta a las actividades que la gestión pública hace para satisfacer las demandas sociales se ha observado que el servicio al público que brinda el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas presenta inconvenientes en cuanto a su calidad, efectividad y eficiencia puesto que se evidencia lentitud y burocracia en los trámites, quejas frecuentes de los usuarios y utilización de procesos desactualizados. Por tal razón, dichos conflictos se deben a causas como la inexistencia de un mapa de procesos, representación gráfica mediante diagramas de flujo en un documento formal y a una débil evaluación y control en cuanto al cumplimiento de las actividades y utilización de los recursos.

Por lo tanto, se plantea que el diseño de un manual de procesos administrativos es una estrategia que inciden en el fortalecimiento de la calidad del servicio público en el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Santo Domingo de los Tsáchilas.

Desarrollar este tema es relevante debido a que la importancia de los procesos radica en eficiencia, productividad. Este estudio es beneficioso para el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas debido a que el manual de procesos administrativos facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios graduales para lograr una mayor calidad en el servicio público. Además, aporta científicamente a la sociedad del conocimiento ya que describirá la importancia de su diseño, tipo de normas a utilizarse, descripción y representación gráfica de procesos en un diagrama de flujo fácil de comprender, sirviendo de guía en el desarrollo de manuales aplicados a otras instituciones del Estado.

El objetivo de esta investigación es diseñar una propuesta de manual de procesos administrativos como estrategia para el fortalecimiento del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, con la finalidad de determinar su efectividad en la calidad del servicio público.

Revisión de Literatura

Manual de procesos administrativos

Para los autores Flores y Núñez (2021) el manual de procesos administrativos es considerado como una herramienta estratégica y organizacional que favorece y promueve la mejora continua en cada una de las actividades que se llevan a cabo en una empresa. Además, fomenta la integración de acciones relacionadas en las diferentes áreas y departamentos que la conforman con el propósito de alcanzar la excelencia centrada en la satisfacción del cliente.

En ese sentido, Mendoza et al. (2020) señalan al manual de procesos administrativos como aquel documento de carácter formal que se encarga de que las organizaciones alcancen sus metas y objetivos definidos por sus directivos, con la finalidad de lograr mejoras en las diferentes áreas que forman su estructura orgánica y obtener resultados positivos en cuanto a la productividad en el desarrollo de las tareas y funciones empresariales.

Del mismo modo Pizarro y Álvarez (2021) concuerdan con el hecho de que las organizaciones públicas o privadas logran sus objetivos empresariales y elementos como misión y visión a través de la aplicación de procesos administrativos claros, específicos y adaptados a las necesidades empresariales. Por otra parte, Ocampo et al. (2019) aporta a este tema indicando que la utilización de un manual de procesos en empresas estatales ha evolucionado en conjunto con el avance de las administraciones públicas, posibilitando el reconocimiento de sus tendencias y enfoques característicos en lo que respecta a la administración de los bienes e instituciones del Estado.

Importancia del manual de procesos administrativos

En cuanto a la importancia del manual de procesos administrativos, los investigadores Bernal et al. (2021) aportan indicando que el disponer de dicho documento agrega un nivel de excelencia a la empresa, área o departamento para el que fue creado. Asimismo, beneficia a los empleados al facilitar la ejecución adecuada de sus tareas, asegurando el cumplimiento de objetivos y misión empresarial. De esta manera, el manual no solo colabora con los objetivos institucionales, sino que también contribuye al crecimiento profesional.

Ante esto, Tenorio et al. (2019) manifiestan que cada empresa sea pública o privada necesita establecer una estructura organizativa basada de procesos para asegurar un funcionamiento eficiente. Así mismo, es crucial mantener una organización en cada

departamento, desde la disposición funcional de los empleados hasta los pasos y procedimientos necesarios para llevar a cabo las actividades organizacionales y laborales que se desarrollan a diario.

Sin embargo, Huapaya (2019) aporta a este tema manifestando que los manuales de procesos administrativos son importantes debido a que buscan garantizar la satisfacción del cliente. En ese sentido, es necesario adherirse a fases de entrada, procedimientos y salida pues con ello se crea un mecanismo de retroalimentación que permite evaluar y, a su vez, mejorar e implementar mejoras constantes en beneficio de la organización.

Estructura de manual de procesos administrativos

Para Rubio et al. (2019) los procesos administrativos constituyen estrategias diseñadas para mejorar y garantizar la ejecución efectiva de las actividades futuras. Del mismo modo, estos procesos comprenden una serie de pasos ordenados cronológicamente que deben seguirse de forma ordenada para llevar a cabo las tareas, y se extienden a través de todos los sectores de una entidad de manera sistemática y organizada.

Los elementos que conforman la estructura del manual de procesos administrativos se detallan a continuación.

Identificación

Para Gonzáles et al. (2021) son aquellas características que permiten al lector reconocer el tipo de manual administrativo que tiene en sus manos, se conforma por logo, nombre del manual, fechas y responsables de elaboración, números de páginas.

Lista de contenidos

Sánchez et al. (2022) manifiestan que la lista de contenidos indica cronológicamente la estructura de un documento, sus títulos, subtítulos y número de página en la que se encuentra cada apartado.

Introducción

Turull (2020) expresa que es un enunciado que prepara al lector sobre el contenido de un libro, manual o investigación.

Objetivo

Para Tapia et al. (2018) el objetivo del manual de procesos administrativos es dar a conocer la finalidad de la creación de dicho documento de forma breve, este se basa en lo que la empresa desea alcanzar con su implementación.

Mapa de procesos

Para Salvador et al. (2019) el mapa de procesos corresponde a la representación visual de la estructura organizativa. Igualmente, es una herramienta fundamental para comprender y optimizar el flujo de actividades dentro de una organización, es un reflejo detallado y estructurado de cómo operan los diversos procesos que componen una empresa.

Responsables

Alarcón et al. (2019) indican que son aquellas personas encargadas de la estructuración, recopilación de información, creación, revisión y aprobación del manual de procesos administrativos.

Descripción de procedimientos

Peña et al. (2019) son una serie de pasos que siguen un orden cronológicamente establecido y necesario para poner en marcha un proceso dentro de la organización.

Consecuentemente a dicho concepto, Cedeño (2020) expresa que la aplicación correcta de un procedimiento previamente establecido demuestra el orden que deben seguir los empleados de una empresa para cumplir de forma efectiva y eficiente con las actividades laborales.

Formularios

Para Medina et al. (2019) los formularios son documentos de apoyo para el control del cumplimiento de los procedimientos que se desarrollan en una empresa.

Diagramas de flujo

Osorio (2019) señala que un esquema gráfico conocido como diagrama de flujo posibilita la visualización de los diversos pasos y secuencias para resolver un problema de forma clara y simple. Por consiguiente, este enfoque distingue los cursos de acción a tomar según las condiciones que se encuentran establecidas.

Por otra parte, Arellano et al. (2022) determinan que los diagramas de flujo ofrecen una representación más efectiva del proceso a ejecutar dentro de una organización en comparación con la descripción textual, esto los convierte en una estructura eficaz.

Terminología

De acuerdo con Ramos et al. (2021) es un apartado del manual de procesos donde se conceptualizan aquellos términos que puedan ser desconocidos para los lectores, se coloca al final del documento.

Los autores Solano et al. (2020) concuerdan con que la utilización de manuales de procesos administrativos en organizaciones públicas o privadas deben ejecutarse de manera formal y de acuerdo a las necesidades de cada empresa. Sin embargo, entre los elementos que no deben faltar se encuentran: el mapa de procesos, la descripción de procedimientos,

representación gráfica, responsables y formularios a utilizar para poner en marcha cada proceso que se lleve a cabo.

Control de la gestión pública centrado en manuales de procesos administrativos

Rodríguez et al. (2021) determinan que hoy en día se espera que el Gobierno atienda las expectativas de los ciudadanos mediante la implementación de prácticas de gestión pública efectivas, y; como producto de estas acciones se obtenga la creación de valor para la comunidad y mejora de su bienestar. Por tal razón, la disponibilidad de manuales de procesos administrativos favorece a la demanda pública mediante la construcción de un Estado más eficiente, pues es innegable en cualquier programa político y en la administración gubernamental superar los desafíos convencionales que limita la eficacia, es el objetivo principal, lo cual se traduce en ciudadanos satisfechos con la labor realizada por sus mandantes.

La gestión pública para Morejón (2017) no solo se trata de administración de procesos y recursos del Estado, sino que también está arraigada en la filosofía y la operación del gobierno en su conjunto con la calidad de atención que brinde a los ciudadanos. En ese sentido, el Estado ejerce su poder y cumple sus objetivos supremos.

Por consiguiente, Barragán (2022) establece que los enfoques de la gestión pública basada en manuales de procesos administrativos en Ecuador persiguen la optimización de recursos en términos de eficiencia, efectividad, transparencia y la participación activa de los ciudadanos. Del mismo modo, dichos modelos toman en consideración las mejores prácticas provenientes del ámbito privado, su finalidad es ofrecer servicios públicos que se ajusten a las demandas de la sociedad

Por otra parte, Piloso y Mendoza (2022) están de acuerdo con que a pesar de que todos los procesos están interconectados en estrecha relación, el control de la gestión pública tiene un

rol particularmente importante. En esa misma línea, permite asegurar el funcionamiento adecuado del sistema, es esencial contar con una supervisión que pueda evaluar su desempeño y detectar deficiencias de manera inmediata.

Calidad del servicio

Castillo et al. (2020) exteriorizan que es un aspecto crítico para el éxito y la reputación de cualquier organización, requiere una comprensión profunda de las necesidades del cliente, una atención cuidadosa a los detalles técnicos y comerciales, y un compromiso constante con la mejora continua. Igualmente, la calidad del servicio resalta aspectos técnicos como comerciales que influyen en la percepción de calidad por parte de los consumidores y las autoridades administrativas.

En esta misma línea, Daza et al. (2019) manifiestan que la calidad es un enfoque clave para destacarse en un mercado competitivo y crear valor para los clientes. Así mismo, resalta la importancia de la mejora continua en los procesos internos de la organización para lograr un producto o servicio de mayor calidad y reducir problemas en el proceso.

Entre tanto, los autores Bustamante et al. (2019) indican que la calidad se refiere a la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que permita satisfacer las necesidades y expectativas del cliente o usuario. De igual forma, cumplir con las especificaciones con las que fue diseñado, la calidad puede aplicarse tanto a productos intangibles como a servicios intangibles.

Importancia de la calidad del servicio

Para Cevallos et al. (2018) el interés por brindar servicios de calidad no es exclusivo de las organizaciones privadas, y más bien ha tomado relevancia en las organizaciones del sector público quienes han tomado conciencia de su importancia para el desarrollo de la comunidad.

Del mismo modo, la calidad de los servicios públicos no solo tiene un impacto político en la aceptación de los gobiernos, sino que también es una cuestión de responsabilidad gubernamental para promover el bienestar a los ciudadanos, la atención en la prestación de servicios públicos es un aspecto crucial de la gobernanza efectiva y el desarrollo sostenible.

Cadena et al. (2018) expresan que la importancia radica en cumplir o superar las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de alta calidad. En la misma línea, la gestión de la calidad del servicio implica no solo cumplir los estándares mínimos, sino también comprender y superar las expectativas de los clientes para crear experiencias positivas y satisfactorias. De igual forma, es vital que las empresas sobre todo las de servicios, tratar de superar las expectativas de los clientes, lo que se puede lograr mediante una adecuada gestión para ambas, las percepciones y las expectativas.

La calidad del servicio desde el punto de vista de la administración pública

Izquierdo (2021) indica que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente están intrínsicamente relacionadas y ambas son fundamentales para el éxito y la reputación de una organización, ya sea esta del sector público o privado. Así mismo, el estado debe modernizarse u orientarse a brindar servicios de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

El autor Fontalvo et al. (2020) plantea un desafío importante que enfrentan tanto las instituciones públicas como las privadas, la necesidad de mantener la satisfacción del cliente en un entorno de presiones económicas y limitaciones de recursos financieros. En este contexto, es esencial encontrar formas efectivas de mantener y mejorar la calidad del servicio sin incurrir en costosas reformas.

Factores de evaluación de la calidad de los servicios públicos

Para Gutiérrez et al. (2017) los factores de evaluación de la calidad de los servicios públicos son: Técnicos, los cuales comprenden la accesibilidad del servicio, el nivel de comunicación, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles. Funcionales, constan la compresión administrativa, competencia del personal, cortesía y amabilidad del personal. Generales: receptividad del servicio, credibilidad en la prestación, formalidad y responsabilidad.

Tipos de calidad del servicio

Para Rojas et al. (2020) la calidad del servicio es inherentemente subjetiva y está influenciada por las necesidades, expectativas y percepciones de los usuarios, dentro de los tipos de calidad del servicio consta los siguientes:

Calidad de servicio como valor de negocio: La calidad debe ser una parte integral de la cultura y las operaciones de la organización.

Calidad del servicio según especificaciones y requerimientos: La evaluación constante de la calidad de servicio es esencial para garantizar que la empresa esté alineada con las expectativas y necesidades cambiantes de los clientes y para mantener la competitividad.

Calidad de servicio de excelencia: Es una búsqueda constante por parte de las empresas para ofrecer un nivel de servicio que supere expectativas del cliente y que las distingan de sus competidores.

Metodología

El estudio actual posee un enfoque mixto, es decir, cuali-cuantitativo. Para Otero (2018) este enfoque tiene la finalidad de dar respuesta a una situación problemática. Consecuentemente, debe apoyarse en procesos ordenados, prácticos y críticos de la investigación, es más sensato con la estructura mental y conducta tradicional del investigador. La parte cualitativa se refleja al

momento de describir las cualidades, características y estructura del manual de procesos administrativos. Por consiguiente, se recopiló información acerca de cómo se llevan a cabo los procesos actualmente para representarlos de forma gráfica en el manual; mientras que lo cuantitativo se evidencia al momento de la presentación de resultados, específicamente en la tabulación e interpretación de datos para identificar los factores de calidad en el servicio.

El diseño de investigación es no experimental con características transeccionales debido a que se efectuará la recolección de información en un momento determinado sin que la investigadora manipule las variables de estudio. Para Ramos (2021) se aplica este diseño cuando se observarán los hechos de forma natural para ser analizados sin intervenir directamente en el problema y la solución. Con base lo mencionado, cabe recalcar que el tipo de estudio a utilizar es el exploratorio y descriptivo, ya que ayudan a indagar la relación entre las variables dependiente e independiente con la intención de encontrar alguna alternativa de solución o determinar si la que la autora tiene en mente será efectiva.

Técnicas e instrumentos de evaluación

Las técnicas de investigación necesarias para el diseño de la propuesta son la entrevista que está dirigida a la Ing. Belén Alarcón Castro, Directora Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas y la encuesta orientada a la población de estudio conformada por los electores de la provincia en estudio.

Con base en dichas técnicas, los instrumentos correspondientes son la guía de entrevista que se caracteriza por preguntas abiertas encaminadas a corroborar las causas que originan la situación problémica, midiendo dimensiones relacionadas con los factores que influyen en la calidad del servicio como son la existencia de elementos tangibles, capacidad de respuesta y la empatía para atender los requerimientos de los usuarios. Además, existen interrogantes que

permiten a la investigadora conocer aspectos relacionados con el manual de procesos administrativo específicamente para conocer: tiempo de creación del manual y utilización del mismo, mapa de procesos que rige los procedimientos, utilización de formularios de control y socialización de procesos y procedimientos con el personal.

Fue también necesaria la utilización de un cuestionario conformado por interrogantes de selección múltiple a través de la escala de Likert. Consecuentemente, posee calificaciones del 1 para la respuesta mínima y 5 para la más alta, este mide las dimensiones que influyen en la calidad del servicio teniendo en cuenta el constructo realizado por Salas (2021) donde establece las dimensiones siguientes:

- Elementos tangibles y de fiabilidad ((Muy apropiado (5); apropiado (4); normal (3); poco apropiado (2); inapropiado (1)).
- Elementos de sensibilidad y capacidad de respuesta ((excelente (5); muy bueno (4); bueno (3); regular (2); malo (1)).
- Dimensión de seguridad ((Muy frecuente (5); frecuente (4); normal (3); poco frecuente (2); nada frecuente (1)).
- Dimensión de empatía ((excelente (5); muy bueno (4); bueno (3); regular (2); malo (1)).

Población y muestra

Debido a que la finalidad de la investigación es fortalecer la calidad del servicio al público que brinda el Consejo Nacional Electoral– Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas a través del diseño de una propuesta de manual de procesos administrativos, el universo de estudio está conformado por la población que se encuentra registrada en el padrón electoral de provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, cuyos datos son:

Tabla 1

Población de estudio

Electores Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador	
Electores hombres	194611
Electores mujeres	194010
Total, electores	**388621**

Nota. Información obtenida del Consejo Nacional Electoral (2023). Tabla en la que se muestra la población electoral de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

La muestra de esta investigación se caracteriza por ser de tipo aleatorio simple con base en el muestreo probabilístico. Según Rodríguez et al. (2019) es aquel en el cual todos los individuos que conforman la población de estudio tienen la posibilidad de ser elegidos para responder a las preguntas previamente elaboradas por el investigador para sustentar una problemática determinada.

Fórmula	**Significancia**
$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{Z^2 * N * P * Q}}{\mathbf{(N-1) * E^2 + Z^2 P * Q}}$	**n**= tamaño de la muestra **N**= población **Z**= Nivel de confianza 1,96 **P**= Probabilidad de éxito 0,5 **Q**= Probabilidad de fracaso 0,5 **e**= Margen de error 0,05

Desarrollo de la fórmula

$$\mathbf{n} = \frac{(1{,}96)^2 * (388621) * (0{,}5) * (0{,}5)}{(388621 - 1) * (0{,}05)^2 + (1{,}96)^2\ (0{,}5) * (0{,}5)} = 383$$

Procedimiento de recolección de información

La recopilación de datos se llevó a cabo de la siguiente manera: en el caso de la entrevista fue efectuada de forma directa en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral - Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, utilizado como herramienta de investigación el uso de la guía de entrevista y la grabadora del celular, para luego procesar la información. Posteriormente, en cuanto a la encuesta, ésta fue aplicada de dos maneras dentro del edificio de la organización en estudio a los usuarios que se acercaban a realizar trámites en el día elegido para aplicar el cuestionario de preguntas y también de forma digital utilizando la herramienta de formulario de Gmail, enviando así la encuesta de forma digital.

En cuanto a la recopilación de datos para la fundamentación teórica esta se desarrolló en su mayoría a través de fuentes de información digital mediante Google académico que facilitó la búsqueda de artículos y libros relacionados con los procesos administrativos, estructura del manual de procesos, calidad del servicio, elementos que inciden en la calidad del servicio y su importancia. Finalmente, el procesamiento de datos para corroborar la situación problémica se llevó a cabo a través del programa de Microsoft Office Excel debido a que este facilita el tratamiento de datos y permite su presentación a través de tablas y gráficos estadísticos para un mejor análisis de los resultados encontrados.

Resultados

Resultados de la entrevista

La guía de entrevista fue aplicada la Ingeniera Belén Alarcón Castro Directora Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, cuyos datos se presentan en las tablas siguientes:

Tabla 2

Calidad del servicio – elementos tangibles

Entrevistada	Pregunta	Respuesta
Ing. Belén Alarcón – Directora Provincial Electoral de Santo Domingo Tsáchilas	El Consejo Nacional Electoral posee un manual de procesos administrativos para que los servidores públicos desempeñen sus actividades de manera eficiente.	La institución dispone del manual de procesos, en el cual se enlistan los procesos generales a realizar en todas las organizaciones del Consejo Nacional Electoral.

Nota. Guía de entrevista (2023). Tabla en la que se muestra los resultados de la entrevista.

Análisis: La tabla 2, tiene relación con los elementos tangibles de la calidad del servicio, en el cual se evidencia que el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Santo Domingo de los Tsáchilas debe actualizar sus procesos del área administrativa que permitan fortalecer la calidad del servicio público en la institución.

Tabla 3

Calidad del servicio – elementos de sensibilidad

Entrevistada	Pregunta	Respuesta
Ing. Belén Alarcón – Directora Provincial Electoral de Santo Domingo Tsáchilas	Los servidores públicos cuentan con representaciones gráficas sobre los procesos que se realizan en cada puesto de trabajo.	Los diagramas de flujo o de procesos no se encuentran desarrollados de manera específica, requieren de una reestructuración.

Nota. Guía de entrevista (2023). Tabla en la que se muestra los resultados de la entrevista.

Análisis: Las representaciones gráficas con las que cuenta la institución pública no posee los lineamientos necesarios que muestren la secuencia de actividades y las operaciones que se deben realizar en cada área de trabajo, es por ello que no se muestra de manera clara cuales son los órganos administrativos que intervienen en cada actividad y esto ha conllevado a que existan quejas por parte de los usuarios.

Tabla 4

Calidad del servicio – dimensión de seguridad

Entrevistada	Pregunta	Respuesta
Ing. Belén Alarcón – Directora Provincial Electoral de Santo Domingo Tsáchilas	Considera que un manual de procesos administrativo es una herramienta importante para mejorar la calidad del servicio público.	Un manual de procesos actualizado, evidentemente se constituye en el mecanismo idóneo para la protección de la información y mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas.

Nota. Guía de entrevista (2023). Tabla en la que se muestra los resultados de la entrevista.

Análisis: El resultado muestra que un manual de procesos es una herramienta administrativa óptima ya que proporciona agilidad en cada área de la empresa y es importante para mejorar la calidad del servicio en el Consejo Nacional Electoral delegación Santo Domingo.

Tabla 5

Calidad del servicio – dimensión de empatía

Entrevistada	Pregunta	Respuesta
Ing. Belén Alarcón – Directora Provincial Electoral de Santo Domingo Tsáchilas	Existe empatía por parte de los servidores públicos para con los usuarios.	La empatía es una cualidad que tienen los servidores públicos del Consejo Nacional Electoral, lo cual permite escuchar, proponer soluciones y lograr consensos.

Nota. Guía de entrevista (2023). Tabla en la que se muestra los resultados de la entrevista.

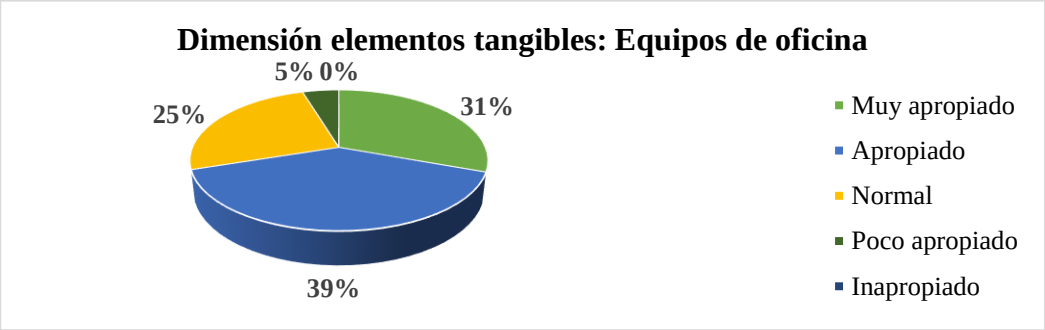
Análisis: La tabla 5, muestra que el personal que labora en el Consejo Nacional Electoral delegación Santo Domingo de los Tsáchilas, muestra empatía para con sus usuarios, lo cual es beneficioso para alcanzar una buena calidad en el servicio.

Resultados de la encuesta

El diseño del instrumento de investigación fue aplicado a la población de electores que se encuentra registrados en el padrón electoral de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, el mismo permitió medir 5 dimensiones, de las cuales se obtuvieron los resultados que se presentan en las figuras siguientes:

Figura 1.

Percepción en cuanto a los equipos de oficina

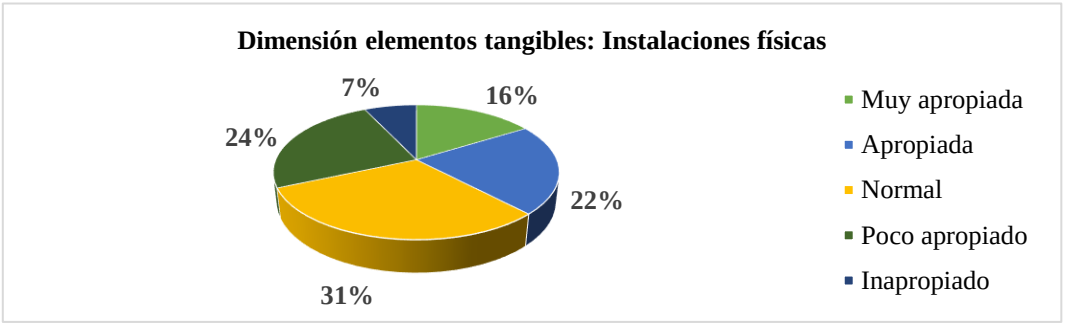


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectaos mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: La información recopilada y presentada en la figura anterior indica que para el 39% de la población de estudio los equipos de oficina utilizados por el Consejo Nacional Electoral delegación provincial Santo Domingo son apropiados, mientras que para el 31% son muy apropiados, además, existe un pequeño grupo representado por el 25% quienes señalan que es normal.

Figura 2.

Percepción en cuanto a instalaciones físicas

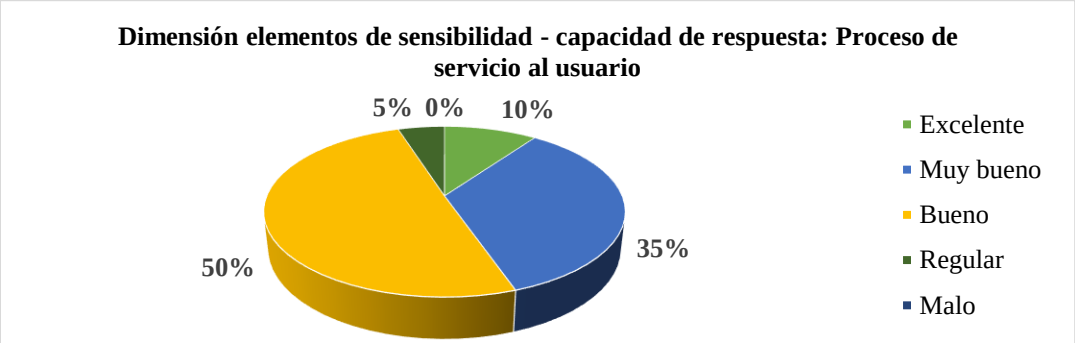


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectados mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: En cuanto a las instalaciones físicas para la oferta del servicio al usuario en el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas son normales de acuerdo al 31% de encuestados, por otra parte, el 24% expresó que para ellos es muy apropiada.

Figura 3.

Percepción en cuanto al proceso de servicio y atención al usuario

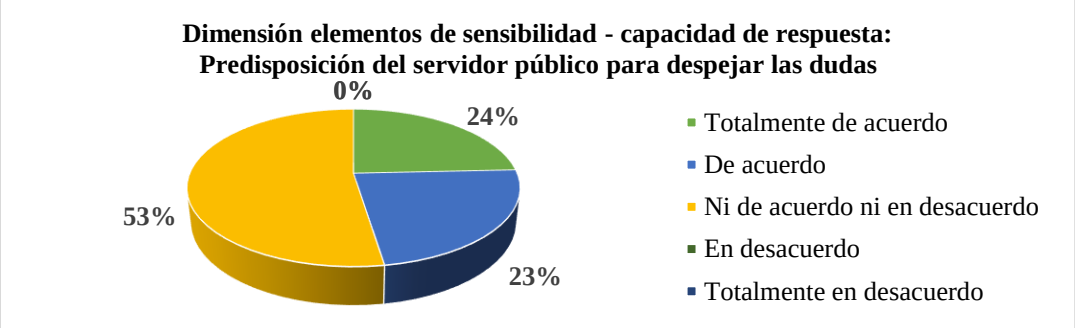


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectados mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: El proceso de atención y servicio al usuario del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas para el 50% de encuestados es bueno, mientras que para el 5% es excelente, demostrando así la necesidad de realizar acciones en mejora de dichos aspectos.

Figura 4.

Percepción del servidor público para despejar las dudas de los usuarios

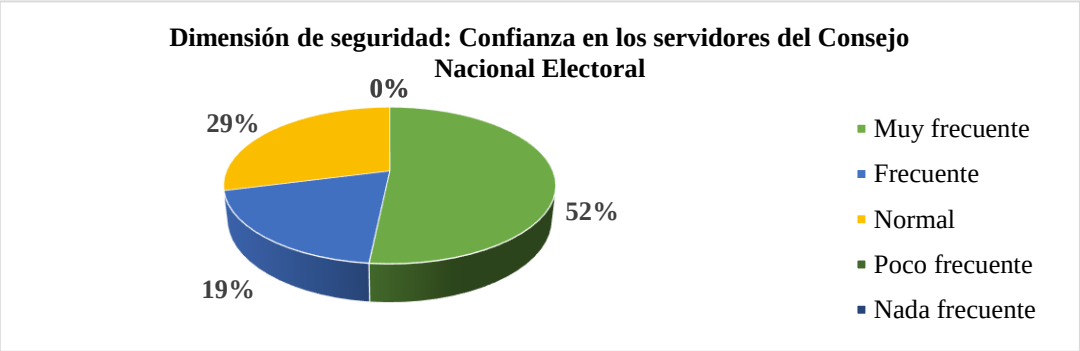


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectaos mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: Más de la mitad de encuestados (53%) indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la demostración de interés por parte del servidor público para despejar las dudas e inquietudes que tengan, sin embargo, el 24% manifestó estar totalmente de acuerdo, cuando dio respuesta a la interrogante planteada.

Figura 5.

Confianza en los servidores públicos del Consejo Nacional Electoral

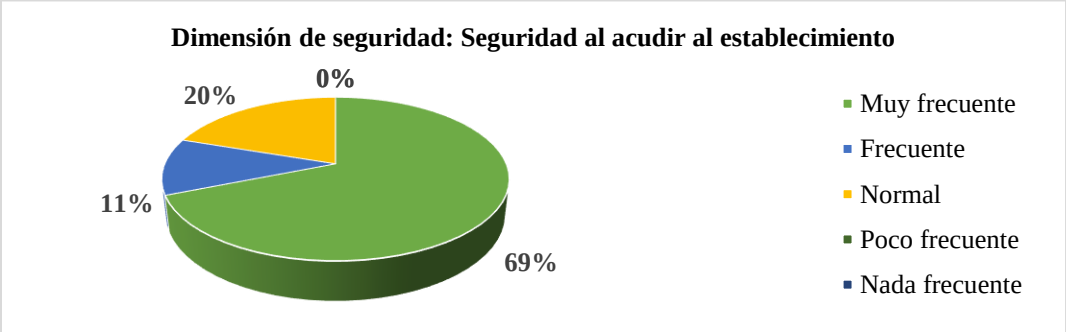


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectaos mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: El 52% de encuestados indicó que con mucha frecuencia sienten confianza en el servicio que brindan los servidores públicos del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, sin embargo, el 29% señaló que la confianza es normal, mientras que el 19% siente confianza frecuentemente.

Figura 6.

Confianza del usuario al asistir al establecimiento del Consejo Nacional Electoral

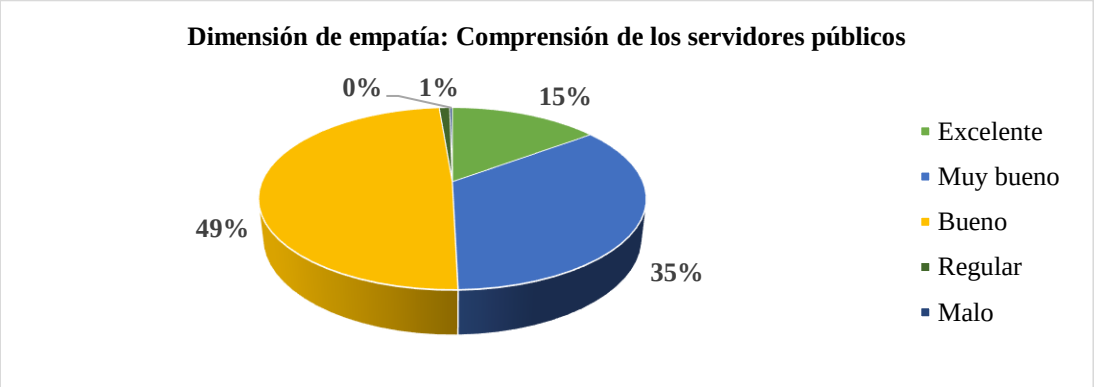


Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectaos mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: El 69% de encuestados de forma muy frecuente siente confianza al acudir al establecimiento del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, el 11% lo hace de forma frecuente mientras que; el 20% indicó que el nivel de seguridad es normal.

Figura 7.

Grado de comprensión de los servidores públicos



Fuente: Datos proporcionados por la población de estudio y recolectaos mediante instrumento de investigación en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral Santo Domingo y sus alrededores.

Análisis: El grado de comprensión de los servidores públicos hacia los usuarios, según el 49% de encuestados es bueno, mientras que para el 35% es muy bueno. Sin embargo, el 15% manifiesta que el nivel de comprensión es excelente.

Análisis de los resultados

Una vez realizado el procesamiento de la información recopilada mediante los instrumentos de investigación se pudo evidenciar que el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio recibido por parte del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas es bueno, por lo tanto, es necesario que se realicen acciones que ayuden a mejorar las dimensiones de la calidad del servicio y lograr que sea excelente.

Tomando en cuenta una de las respuestas emitidas por la Ingeniera Belén Alarcón Castro, Directora Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas quien indicó que las representaciones gráficas de los procesos con las que cuenta la institución pública no posee los lineamientos necesarios que muestren la secuencia de actividades y las operaciones que se deben realizar en cada área de trabajo, es por ello que no se muestra de manera clara cuales son los órganos administrativos que intervienen en cada actividad y esto ha conllevado a que existan

quejas por parte de los usuarios y servidores públicos. Una de las alternativas de solución en este caso, sería la actualización de los procesos a través del diseño de un manual de procesos administrativos en donde se describa de forma clara el mapa de procesos, descripción de procedimiento y representación gráfica de los mismos, además de la socialización con los servidores públicos de la institución ya mencionada, con la finalidad de fortalecer el servicio y atención a los usuarios.

Diseño de propuesta de manual de procesos administrativos

El manual de procesos administrativos propuesto para el Consejo Nacional Electoral - Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas se presenta a continuación, mismo que fue estructurado con base en el autor Franklin (2018) en su libro "Organización de empresas" donde plantea diferentes formas de elaborar los manuales administrativos requeridos para el buen desarrollo de las actividades en una organización:

Figura 8.

Diseño de manual de procesos administrativos CNE-Santo Domingo de los Tsáchilas

Consejo Nacional Electoral - CNE **Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas**		CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	
Elaborado por: Ing. Cristina Zambrano	**Revisado por:** Dra. María Elena Godoy	**Aprobado por:** Ing. Belén Alarcón

Página 1

Fuente: Propuesta de la investigadora, con base en el diseño de manual de procesos de Franklín (2018), quien indica que la identificación del manual debe contener, logotipo, nombre de la institución, del manual, fechas de elaboración, revisión y aprobación, responsables y número de página.

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas		
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Introducción

El presente manual es una herramienta de trabajo práctica, que establece procedimientos claros y eficaces que permite a los servidores públicos del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, la optimización de tiempo y recursos. Consecuentemente, este documento muestra paso a paso las actividades que se deben desarrollar en cada área de trabajo.

Los procedimientos fueron elaborados de manera coherente y cronológica para que todos y cada uno de los colaboradores de la institución hagan uso del mismo de manera eficiente y de esta manera obtener el mayor beneficio

En el manual se encuentran las representaciones gráficas (diagramas de flujo), los cuales fueron desarrollados utilizando la simbología ANSI, dicho documento está enfocado al fortalecimiento de la calidad del servicio público

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas		
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Índice de contenidos

Introducción……..…..1
Índice……..2
Objetivo del manual de procesos……...3
Responsables…….3
Mapa de procesos…….….4
Simbología de diagramas de flujo……..... ..5
Descripción proceso de diseño del plan estratégico…… 6
Flujo proceso de diseño del plan estratégico……... 7
Descripción mejoramiento procesos técnicos y operativos……. 8
Flujograma mejoramiento procesos técnicos y operativos……..… 9
Descripción proceso gestión técnica provincial de procesos electorales…….... 10
Flujograma proceso gestión técnica provincial de procesos electorales ……... 11
Descripción de gestión técnica provincial de participación política…....… …12
Flujo proceso gestión técnica provincial de participación política ….…… ..13
Descripción proceso de identificación de puestos de trabajo…….14
Flujograma proceso de identificación de puestos de trabajo……..15
Descripción proceso valoración y clasificación de puestos trabajo…….. 16
Flujograma proceso valoración y clasificación de puestos trabajo ……. ……..17

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas		
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Objetivo del manual de procesos

Establecer procesos y flujogramas para el área administrativa del Consejo Nacional Electoral delegación Santo Domingo de los Tsáchilas.

Responsables

Son responsables de la socialización, actualización, revisión y aprobación de este documento la Directora Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Mapa de procesos

Corresponde a la representación visual de la secuencia y la interconexión de procesos, pues constituye una aproximación que configura a la organización como un conjunto de actividades entrelazadas. Así mismo, esto motiva a la entidad a adoptar una perspectiva amplia que va más allá de divisiones geográficas y funcionales.

En la figura que se presenta a continuación, se describen los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos o de apoyo del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

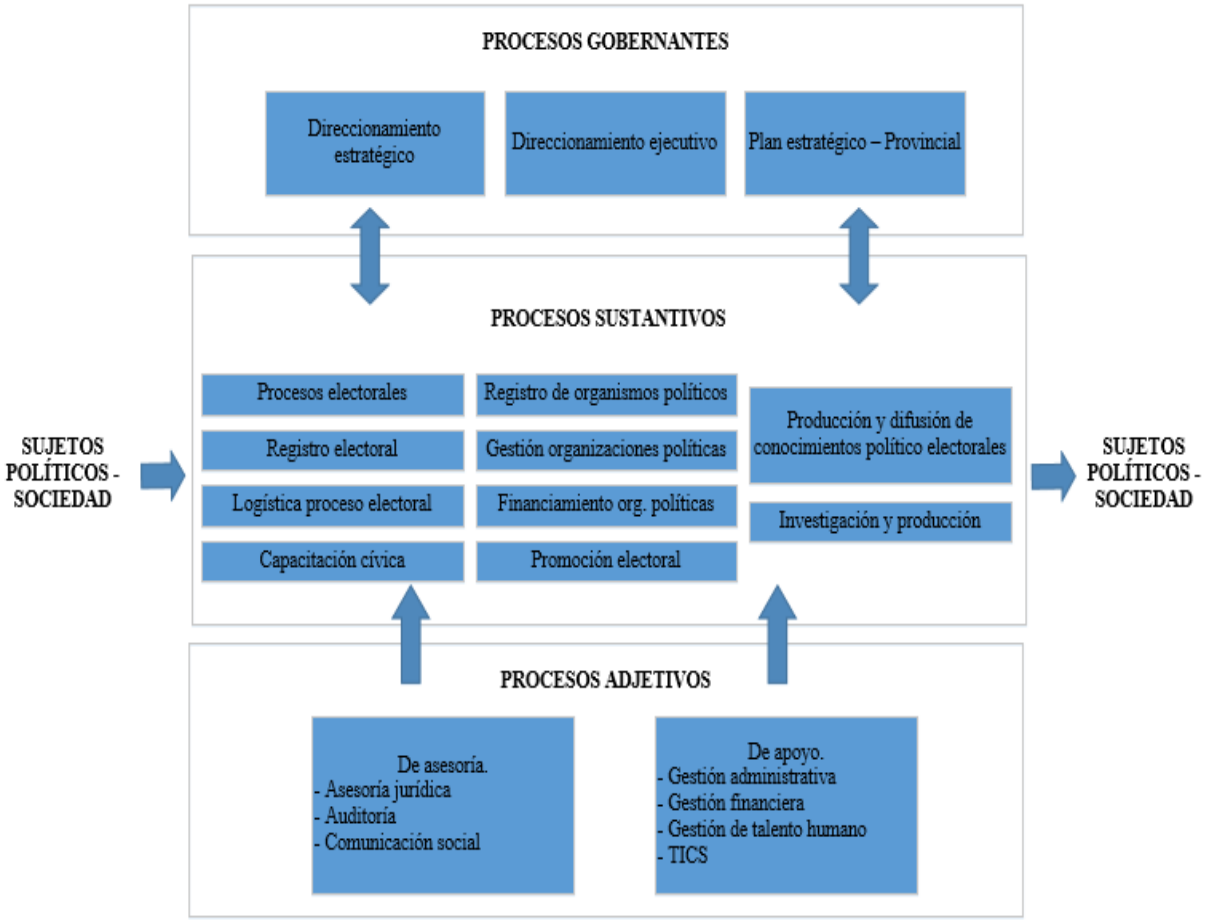
Página 3

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Representación gráfica del mapa de procesos

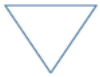
Es el siguiente:



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas		
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Simbología para diagramas de flujo

Simbología	Descripción
	Inicio o término: Hace referencia al inicio o el fin del diagrama de flujograma.
	Actividad o proceso: conocido también como símbolo de acción, se describen las funciones involucradas en el procedimiento.
	Documento: Indica el uso de un documento dentro del procedimiento.
	Decisión: Es un paso que indica el siguiente proceso a desarrollarse.
	Archivo: Indica que el documento se guarda de manera temporal
	Conector: Permite la conexión o enlace de elementos separados con otro documento.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos gobernantes

Proceso: Diseño del Plan Estratégico Provincial
Código: CNE-SDT-PG-01

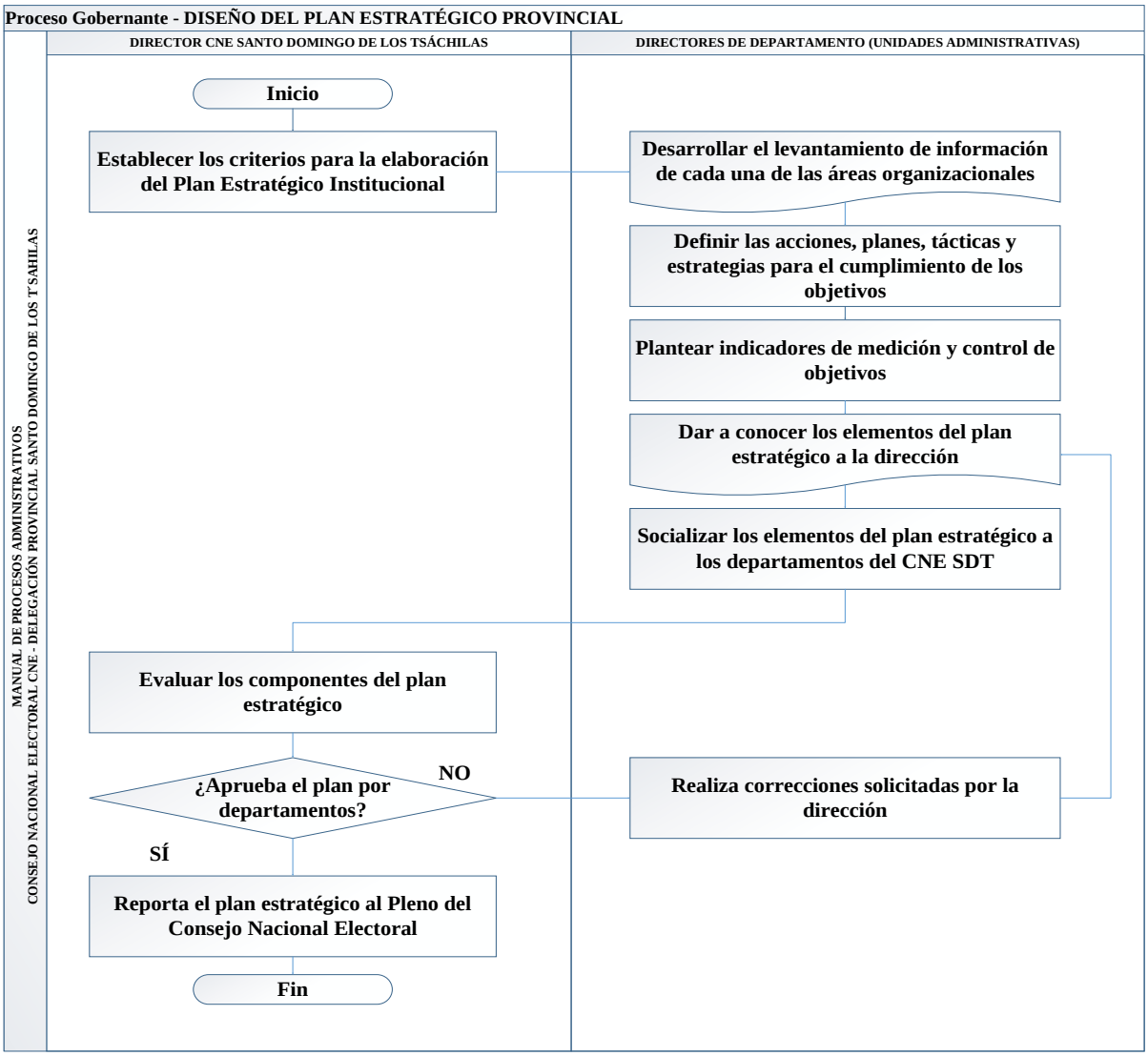
N°	Actividad	Responsable
1	Realiza la formulación de los elementos necesarios para la elaboración del plan estratégico institucional con base en los lineamientos del Gobierno Nacional del Ecuador.	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas
2	Provee la información relacionada con los objetivos y metas a alcanzar de acuerdo a las actividades desarrolladas en su área de trabajo.	Directores de departamento
3	Determinación de las acciones, planes, tácticas y estrategias a realizar de acuerdo a los objetivos del área de trabajo, a fin de establecer el programa a seguir	
4	Planteamiento de indicadores de control de objetivos y medición de resultados, así como de las medidas correctivas a implementar.	
5	Desarrollo de reporte en cuanto a los elementos del plan estratégico donde se indica la necesidad de corrección o cambio para cumplir con las metas y objetivos institucionales.	
6	Socialización del plan estratégico a los departamentos.	
7	Realiza la evaluación y aprobación de los elementos del plan estratégico de los departamentos, a fin de diseñar el plan final.	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas
8	Presenta el reporte del plan estratégico al Pleno del Consejo Nacional Electoral para su aprobación.	

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:** 02-02-2024 **Revisado:** 29-02-2024 **Aprobado:**

Flujograma de procesos

Proceso: Diseño del Plan Estratégico



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Página 7

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos gobernantes

Proceso: Mejoramiento de procesos técnicos y operativos
Código: CNE-SDT-PG-02

N°	Actividad	Responsable
1	Forma el equipo para el mejoramiento de procesos mediante la selección y delegación de funciones al servidor público de gestión administrativa, financiera y operativa (proceso electoral).	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas
2	Realiza la gestión de recursos para la implementación de la gestión por procesos en el CNE delegación provincial de Santo Domingo, a fin de garantizar los objetivos estratégicos institucionales.	
3	Crea una cultura de trabajo enfocada en la gestión por procesos, promoviéndola en directores y área de talento humano de la institución, con la finalidad de generar servicios que atiendan satisfactoriamente las necesidades y expectativas de los usuarios.	
4	Asiste a reuniones de trabajo en conjunto con los otros departamentos con la finalidad de revisar políticas, planes, tácticas, acciones, objetivos y recursos a utilizar en la administración por procesos y mejoramiento de la calidad del servicio ofertado.	Equipo técnico
5	Realiza informes relacionados con la eficiencia alcanzada en los procesos y servicios que se ofrecen al público, mismo que se basa en los objetivos planteados por la dirección e indicadores de desempeño.	
6	Se encarga de aplicar la evaluación de los procesos con el propósito de desarrollar actividades de mejora continua en los procesos, procedimientos y actividades de las diferentes unidades organizacionales que forman parte de la institución.	
7	Aplica los cambios necesarios en los diferentes procesos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normativas destinadas en cada proceso que se realiza en la institución.	
8	Revisa, aprueba y controla cada uno de los cambios que se realicen por parte del equipo técnico en coordinación con los directores departamentales de gestión administrativa, operativa, de tecnologías, comunicación y procesos electorales.	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas

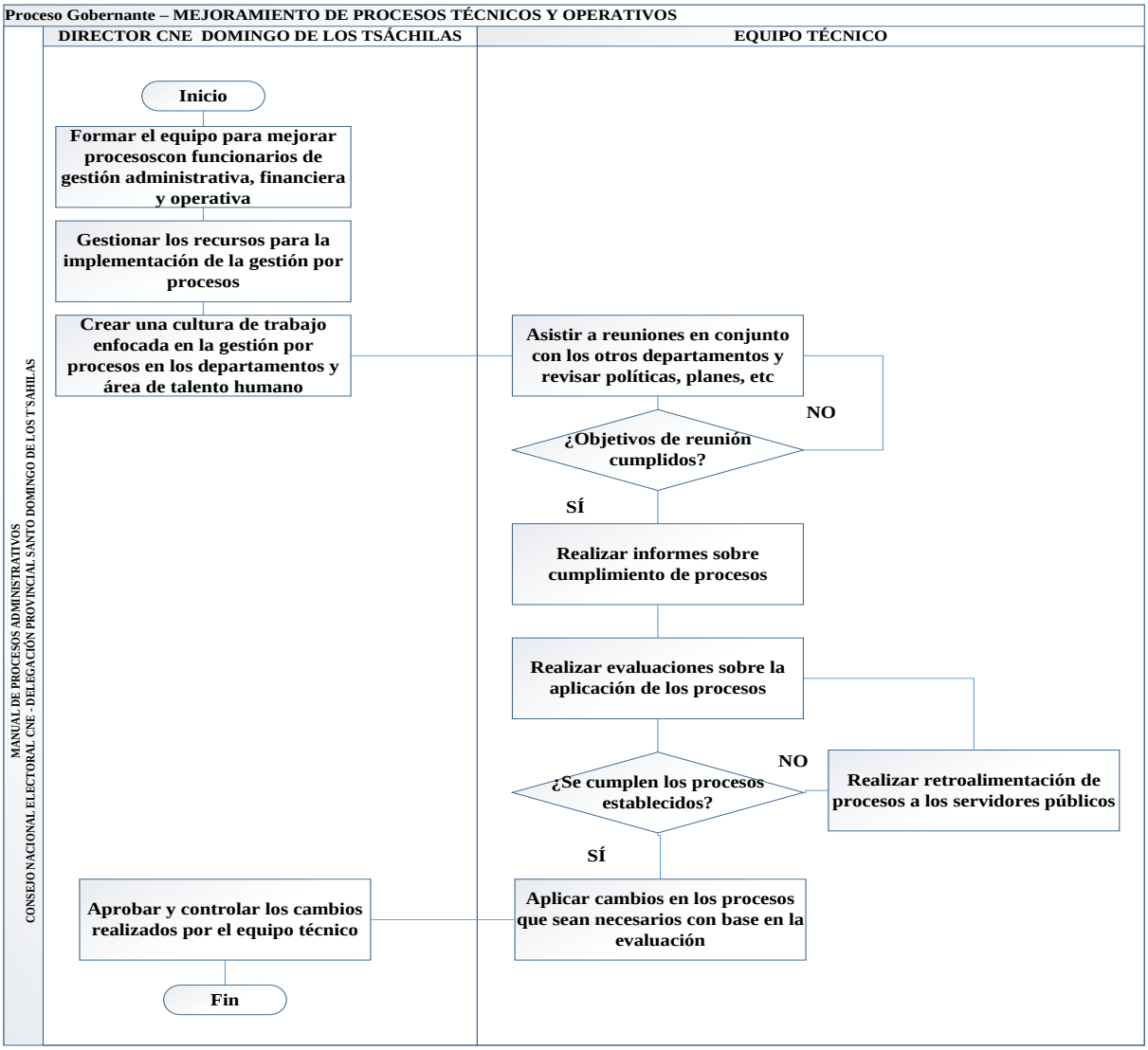
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Flujograma de procesos

Proceso: Mejoramiento de procesos técnicos y operativos



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos sustantivos

Proceso: Gestión técnica provincial de procesos electorales
Código: CNE-SDT-PS-01

N°	Actividad	Responsable
1	Coordina la ejecución de políticas, reglamentos, procedimientos, instrumentos técnicos e indicadores de gestión, mismos que son emitidos por el Pleno del Consejo Nacional Electoral y demás conforme a la ley.	Dirección técnica provincial de procesos electorales
2	Desarrolla y dirige la puesta en marcha de los procesos electorales internos, con base en la normativa legal vigente en el ámbito provincial.	
3	Gestiona la elaboración y actualización del registro electoral en el ámbito provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas.	
4	Se dirigen las actividades de actualización de la base de datos de cambios de domicilio de los ciudadanos habilitados para sufragar en el ámbito provincial.	
5	Se realiza la propuesta de creación de zonas electorales urbanas, rurales y recintos electorales en la provincia.	
6	Coordina y dirige la base actualizada de datos georreferenciales y alfanuméricos en la provincia.	
7	Desarrolla actividades de implementación de señalética para los recintos electorales y su distribución en la provincia.	
8	Coordina la ejecución del plan de recuperación, baja o destrucción del material sobrante e indumentaria en la provincia.	
9	Se ejecutan las actividades de capacitación de actores electorales, con base en las metodologías establecidas por el Pleno del CNE.	
10	Supervisar la implementación y funcionamiento de los recintos electorales, así como la dirección de la asistencia técnica en dichos procesos.	
11	Dirige actividades de seguridad en el proceso electoral en el ámbito provincial conforme las directrices emitidas por las coordinaciones y direcciones nacionales.	
12	Realiza informes en cuanto a la gestión técnica provincial de registro electoral, logística, capacitación y proceso electoral para presentarlos al Pleno del Consejo Nacional Electoral.	
13	Envío de informes al Pleno del Consejo Nacional Electoral	Director CNE Sto. Dgo de los Tsáchilas

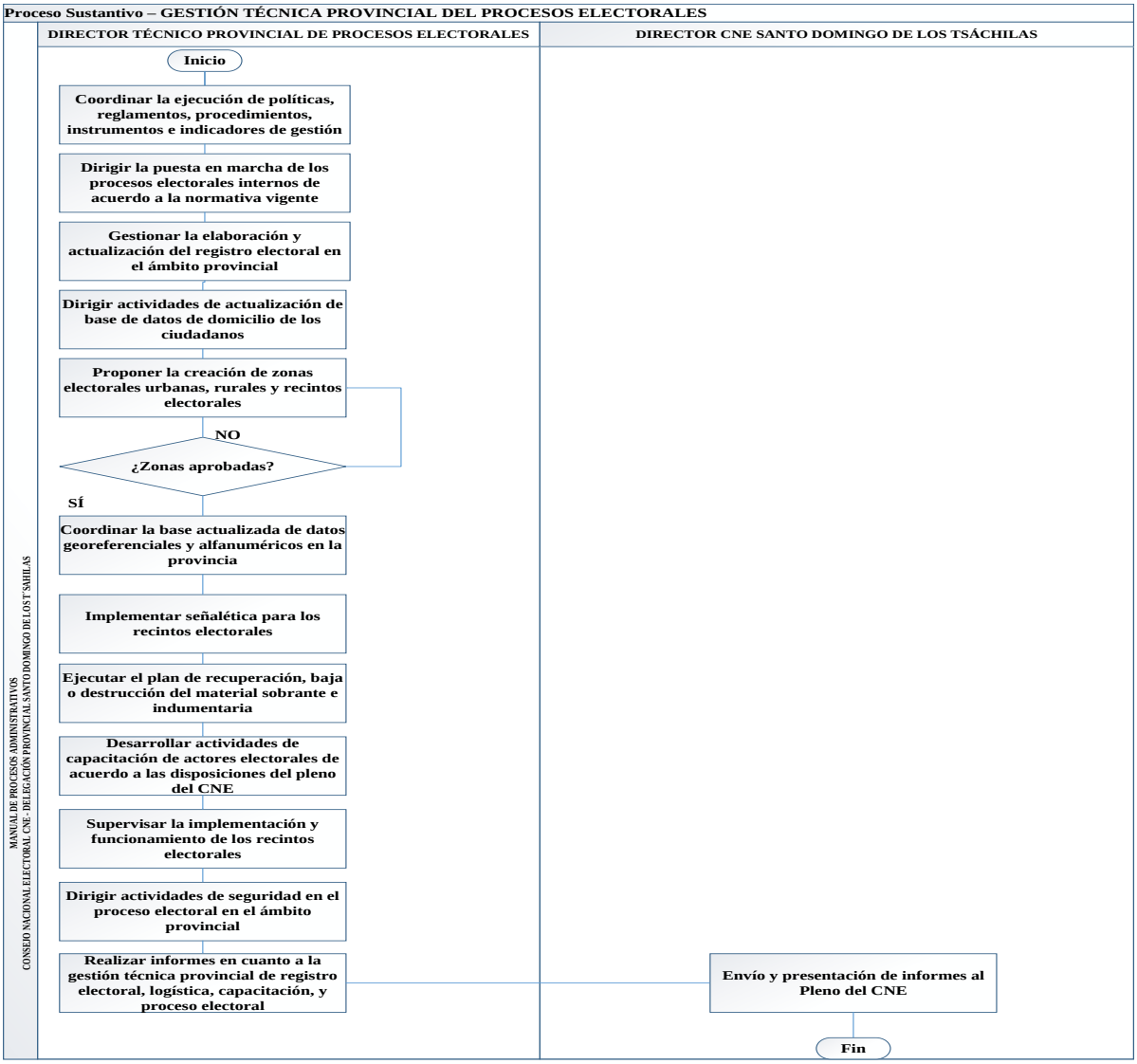
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Flujograma de procesos

Proceso: Gestión técnica provincial de procesos electorales



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos gobernantes

Proceso: Gestión Técnica Provincial de Participación Política
Código: CNE-SDT-PS-02

N°	Actividad	Responsable
1	Se gestiona los procesos para el registro y la inscripción de organizaciones políticas.	Dirección técnica provincial de procesos electorales
2	Administrar la actualización de organizaciones políticas que se encuentran inmersas en extinción de su registro.	
3	Dirigir el registro de los responsables del manejo económico.	
4	Tratar las solicitudes que han sido expuestas sobre normativas, consultas, referéndums y revocatorias de mandato.	
5	Validar la pertinencia de la publicidad en las entidades.	
6	Poner a disposición los fondos de promoción electoral a los responsables del manejo económico.	
7	Realizar observaciones al informe económico presentado por los responsables de las organizaciones.	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas
8	Efectuar el control de propaganda electoral en los medios.	Dirección técnica provincial de procesos electorales
9	Coordinar denuncias y acciones tomadas por supuestas infracciones electorales.	
11	Realizar asistencia técnica a organizaciones políticas.	
12	Efectuar seguimiento y evaluación del cumplimiento de obligaciones por parte de las organizaciones políticas.	

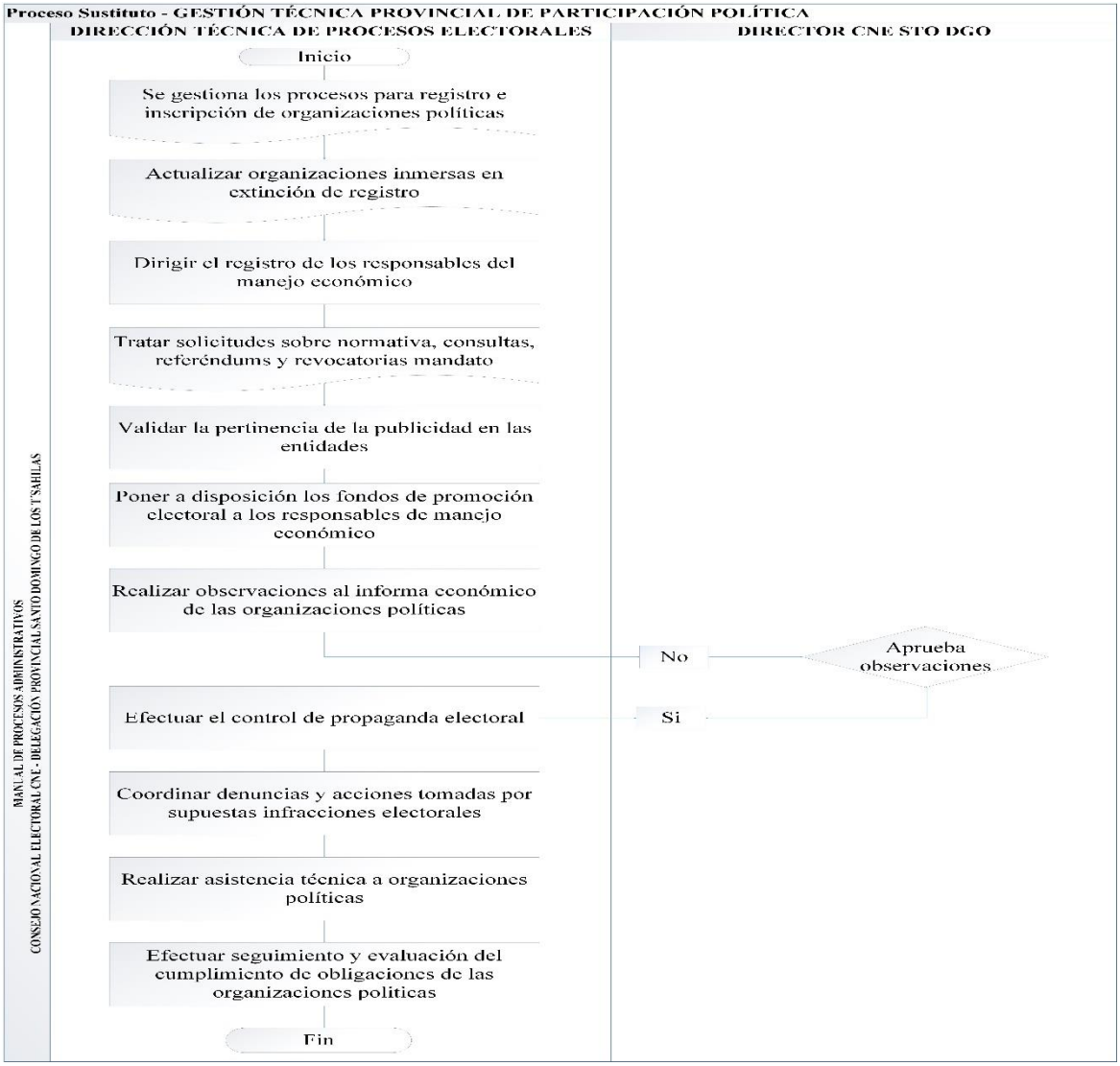
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Flujograma de procesos

Proceso: Gestión Técnica Provincial de Participación Política



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos gobernantes

Proceso: Identificación de puestos de trabajo
Código: CNE-SDT-PA-01

N°	Actividad	Responsable
1	Determinar los niveles jerárquicos y puestos de trabajo de la institución	Director de talento humano
2	Aprobar la nominación de cargos de las diferentes áreas	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas
3	Describir las funciones de acuerdo al plan estratégico institucional	Director de talento humano
4	Describir la base para evaluar la competitividad y el nivel de desempeño	
5	Establecer las competencias generales y específicas para el cargo	
6	Determinar las condiciones laborales para cada puesto de trabajo	
7	Instaurar las responsabilidades propias del cargo, acorde a la normativa y reglamentos de la entidad	
8	Socialización interna del documento.	

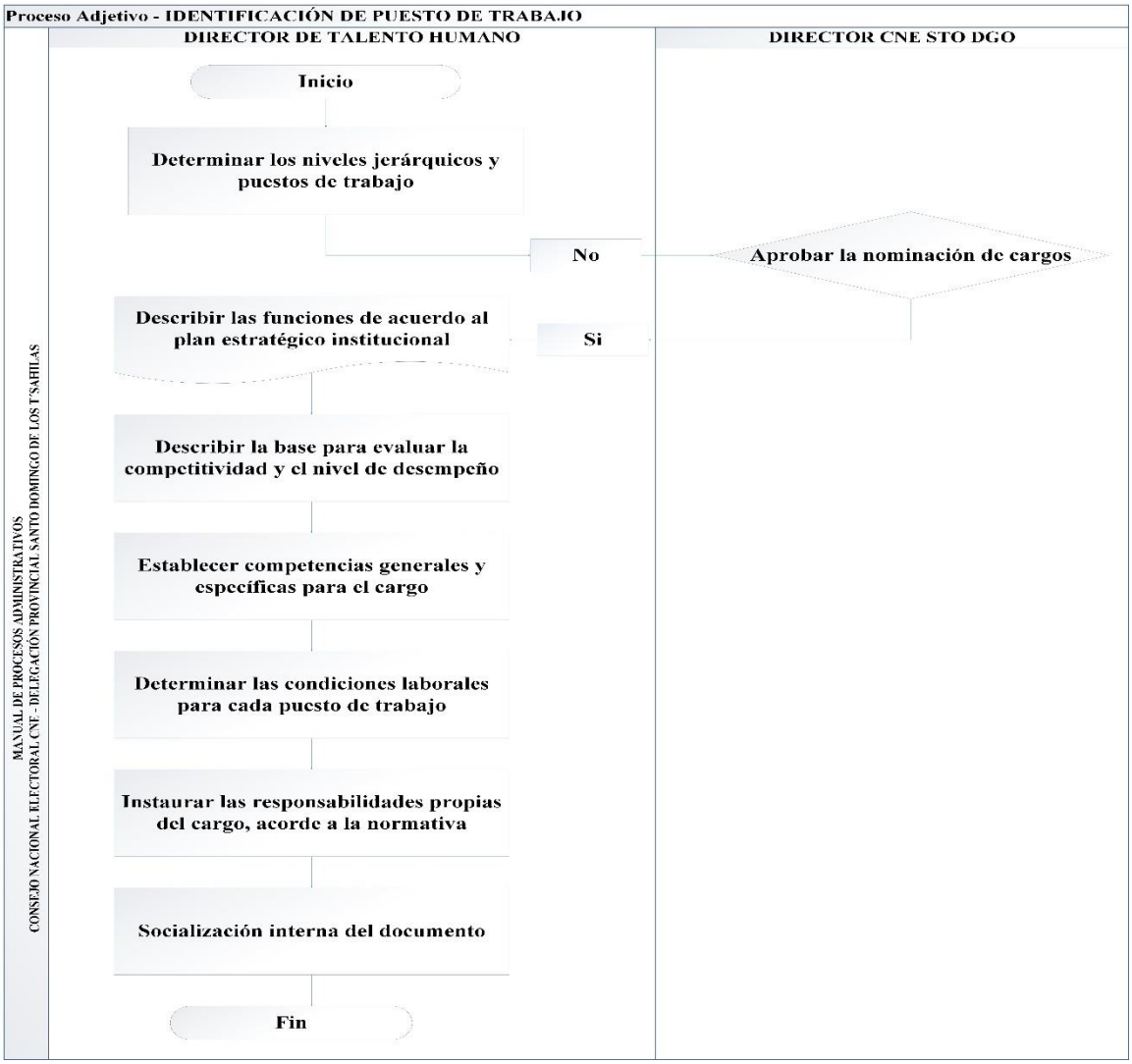
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Flujograma de procesos

Proceso: Identificación de puesto de trabajo



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS VERSIÓN 2.0		
	Elaborado:	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Procesos gobernantes

Proceso: Descripción, valoración y clasificación de puestos de trabajo
Código: CNE-SDT-PA-02

N°	Actividad	Responsable
1	Actualizar constantemente el manual de descripción de puestos	Director de talento humano
2	Clasificar los puestos de trabajo de acuerdo al reglamento general de la Ley Orgánica del Servicio Público.	
3	Guardar la información de la clasificación de puestos de trabajo en el sistema de información	
4	Efectuar un análisis y descripción de puestos, acorde al rol de cada cargo	
5	Asignar puntuaciones para valorar los puestos, acorde a la tabla de valoración implementada por el Ministerio de Trabajo	
6	Delimitar la estructura de cada puesto con base a los objetivos institucionales alineado a la norma vigente del Ministerio de Trabajo	
7	Trazar la descripción, especificación y valoración de los puestos de trabajo para la actualización del manual de la institución	
8	Aprobar la actualización del manual	Director CNE Santo Domingo de los Tsáchilas

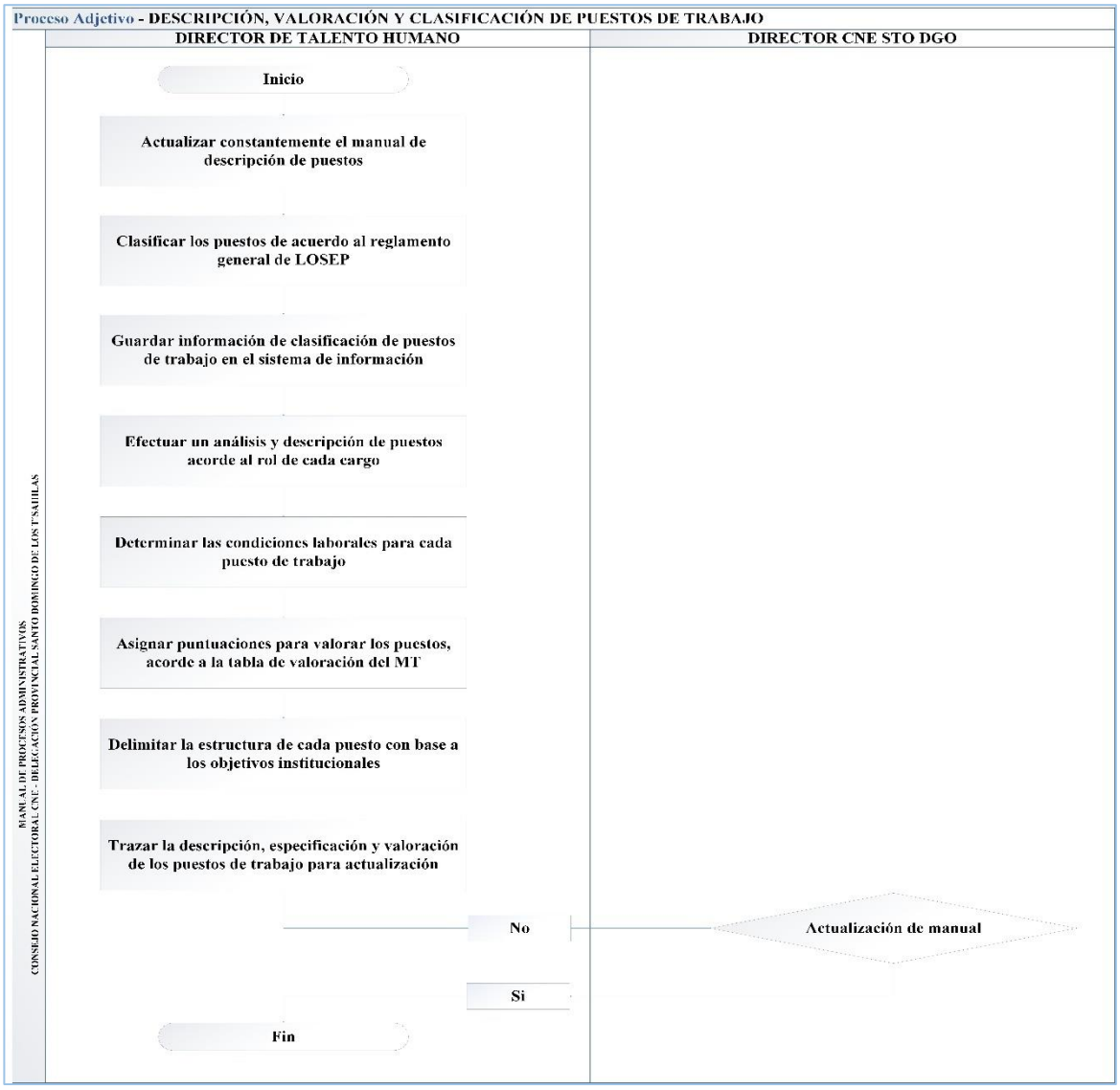
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas	

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS **VERSIÓN 2.0**	**Elaborado:**	02-02-2024
	Revisado:	29-02-2024
	Aprobado:	

Flujograma de procesos

Proceso: Descripción, valoración y clasificación de puestos de trabajo.



Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Ing. Cristina Zambrano	Dra. María Elena Godoy	Ing. Belén Alarcón

Implementación de la propuesta

La implementación de la propuesta se inicia a partir de la aprobación por parte de la directora actual del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, para lo cual es necesario realizar la impresión del manual de procesos propuesto y realizar una reunión con los directores departamentales para su respectiva socialización. Además, es necesario realizar el monitoreo y evaluación de los procesos, con base en lo siguiente:

Primero es necesario cumplir con las pautas establecidas por la Norma de Administración por Procesos de la Secretaría Nacional de Administración Pública para el seguimiento y supervisión de los procedimientos. Por ende, la finalidad de esta investigación es implementar los mecanismos necesarios para garantizar y fortalecer la calidad de los servicios de atención al usuario del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, en conformidad con las normativas vigentes.

Es importante que luego de la aplicación de los procesos se lleve a cabo un diagnóstico del rendimiento de las características de los procesos, a través de la recolección de datos e información con documentos de respaldo relacionados con los procedimientos realizados en la institución. Así mismo, dicho análisis se centrará en evaluar la importancia y el rendimiento actual de estas características, utilizando la metodología de Gobierno por Resultados y sus indicadores correspondientes en las perspectivas de procesos internos y usuarios. Para ello es necesario la aplicación de los indicadores siguientes:

Indicadores para medir eficiencia de procesos internos

A través de estos se podrá medir el desempeño de la gestión institucional y evaluar el cumplimiento de los resultados esperados, se plantean las fórmulas siguientes:

Tabla 6

Indicadores para medir la eficiencia de procesos internos

Indicador	Fórmula
Cumplimiento de los procesos	$x = \frac{\#\text{ de actividades descritas en el proceso realizadas}}{\text{Total actividades del prceso}} x100$
Procesos estandarizados	$x = \frac{\#\text{ de procesos levantados, estandarizados}}{\text{Total de procesos de la institución}} x100$

Nota. Propuesta de la investigadora, indicadores para aplicar después de la aplicación de la propuesta.

Indicadores de perspectivas orientada a la ciudadanía o usuarios

A través de estos se podrá medir la perspectiva del usuario en cuanto a servicio brindado por el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, para lo cual se plantean los indicadores siguientes:

Tabla 7

Indicadores para medir la eficiencia a la ciudadanía o usuarios

Indicador	Fórmula
Porcentaje de satisfacción	$x = \frac{\text{Usuarios satisfechos con el servicios (muestra)}}{\text{Total usuarios (muestra)}} x100$
Nivel de quejas	$x = \frac{\text{Cantidad de quejas atendidas}}{\text{Total quejas ingresadas}} x100$
Nivel de atención en trámites	$x = \frac{\text{Cantidad de trámites atendidos}}{\text{Total trámites recibidos}} x100$
Eficiencia en el servicio	$x = \frac{\text{Tiempo de entrega del servicio}}{\text{Tiempo de entrega planeado para el servicio}} x100$

Nota. Propuesta de la investigadora, indicadores para aplicar después de la aplicación de la propuesta.

Es importante mencionar que los indicadores planteados deben aplicarse luego de la implementación de la propuesta con la finalidad de facilitar la toma de decisiones en beneficio de la institución y de sus usuarios con base en los resultados que se obtengan.

Discusión de los resultados

En el desarrollo de este estudio se analizaron varias dimensiones que influyen en la calidad del servicio. Con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, se determina que:

La dimensión de elementos tangibles y de fiabilidad son un factor importante para las instituciones al momento de prestar servicio, pues influye mucho en la satisfacción del cliente, en el estudio actual se observa que estos son apropiados para la oferta del servicio del Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, mientras que las instalaciones físicas son normales, apropiadas y permiten una correcta ejecución de los procesos, por ende, se estipula que el uso de equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente llamativas, trabajadores de aspecto limpio y pulcro incide en la satisfacción de los clientes.

Lo antes expuesto entra en concordancia con Acosta et al. (2023) pues al realizar una comparación con sus resultados se establece que es crucial examinar el proceso de atención al usuario desde la tecnología utilizada hasta las instalaciones físicas, ya que los datos recopilados indican un rendimiento insatisfactorio por parte de la institución, por consiguiente se sugiere tomar medidas estratégicas para mejorar la oferta de los servicios y marcar la diferencia en la percepción y experiencia de los usuarios.

Otra dimensión analizada fue la de sensibilidad y capacidad de respuesta, misma que hace alusión a la disposición y voluntad de los empleados para asistir a los clientes y ofrecer un servicio en un tiempo adecuado, lo cual implica la habilidad de estos para atender rápidamente las necesidades de los usuarios, ofrecer ayuda y demostrar actitud proactiva siendo crucial para la permanencia de las empresas en el sector en el cual se desenvuelven, el estudio de campo de esta investigación permitió evidenciar que el proceso de atención y servicio al cliente es bueno

pues más de la mitad de encuestados indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la demostración de interés por parte del servidor público para despejar las dudas e inquietudes que tengan.

Por consiguiente, al comparar dicha información con Montalvo (2022) quien no obtuvo datos favorables en esta dimensión y llegó a la conclusión de que existen falencias en la empresa cuya alternativa de solución propuesta es la capacitación al personal se establece que necesario tener en cuenta que los elementos que forman parte de esta dimensión son cruciales para los usuarios, ya que se encarga de demostrar el interés en satisfacer cualquier necesidad o problema que puedan tener. En esta misma línea, la capacidad de respuesta rápida es esencial, por lo que es fundamental mejorarla, en este caso a través de un manual de procesos administrativos que describa de forma clara las actividades a realizar.

Consecuentemente, lo expresado mantiene relación con Gil (2020) con quien se coincide que los procesos y su gestión para la implementación corresponde a un enfoque sistémico para reconocer, comprender y mejorar el valor añadido a las operaciones empresariales con la finalidad de alinearse con la estrategia de negocio y lograr la satisfacción total tanto de usuarios, empleados, proveedores y sociedad en general.

En cuanto a la dimensión de seguridad se puede denotar que la existencia de un manual de procesos debidamente actualizado se constituye en un mecanismo apto para la protección de información y por ende la mejora de la calidad del servicio público, es así que, los resultados del trabajo de campo indican que la mayoría de los usuarios del Consejo Nacional Electoral - Delegación Santo Domingo de los Tsáchilas sienten confianza o seguridad en el servicio que brindan los funcionarios públicos de la institución. En este contexto, los autores Carrillo et al. (2022) manifiestan que, dentro del estudio relacionado con la calidad del servicio en la consulta

externa de un centro de salud urbano de Tabasco, la dimensión de seguridad alcanzó un índice elevado, donde se evaluaron la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Por lo tanto, se establece que el servicio al cliente es muy esencial para proteger a los usuarios, construir confianza, cumplir regulaciones, reducir riesgos, mejorar la reputación y responder eficazmente ante los incidentes, y brindar seguridad y confianza es un elemento fundamental.

En este mismo ámbito, la dimensión de empatía se ve reflejada en el grado de comprensión de los servidores públicos hacia los usuarios, en donde el Consejo Nacional Electoral Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas muestra un aspecto favorable con relación a esta variable ya que los resultados arrojaron que los funcionarios practican la empatía en el desarrollo de sus actividades. Estos datos tienen similitud a lo manifestado por los autores Yépez et al. (2020) dónde exteriorizan que la mayoría de usuarios encuestados percibieron mayor satisfacción en cuanto a este parámetro relacionado con la calidad del servicio. Por ende, es importante continuar desarrollando las actividades teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, a fin de garantizar la satisfacción total y una excelente imagen institucional ante la sociedad.

Por último, con base en los resultados alcanzados se procedió a desarrollar la propuesta tomando en cuenta los diferentes parámetros a seguir planteados el autor Franklin (2018) ya que trabajar con base en procedimientos específicos es positivo para las instituciones debido a que ayuda en la optimización de recursos, mejora el desempeño del personal y garantiza una atención idónea para los usuarios, esta afirmación se alinea con lo planteado por Viteri et al. (2022)

quienes sostienen que establecer y ejecutar un sistema de gestión de calidad con base en procesos y procedimientos es una decisión estratégica que surge de la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, y, por ende, la satisfacción de los clientes. Sin embargo, alcanzar este objetivo no es tarea fácil y requiere desarrollar una cultura centrada en la mejora continua, sistematizar procesos, involucrar al personal, fomentar el trabajo en equipo y promover la creatividad.

Conclusiones

Los hallazgos obtenidos a través del trabajo de campo permitieron alcanzar el objetivo de estudio que fue diseñar una propuesta de manual de procesos administrativos como estrategia para el fortalecimiento del Consejo Nacional Electoral - Delegación Provincial Santo Domingo de los Tsáchilas, con la finalidad de determinar su efectividad en la calidad del servicio público. Para ello se efectuó una revisión bibliográfica con relación a la importancia y estructura del manual de procesos administrativos, obteniendo las conclusiones siguientes.

Se determina que la administración basada en procesos posibilita que las organizaciones lleven a cabo sus actividades de acuerdo con las expectativas de sus empleados, servidores o colaboradores internos o externos, garantizando una mejora continua en la calidad de sus productos o servicios. Esta metodología técnica se emplea para potenciar la eficacia y eficiencia de las operaciones de las instituciones públicas, asegurando la prestación de servicios y productos de alta calidad centrados en los ciudadanos, conforme a los principios de administración pública establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Se comprueba la necesidad de implementar un manual de procesos administrativos en el Consejo Nacional Electoral CNE – Delegación Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas, ya que se identificaron debilidades como la falta de la descripción de procesos y representación gráfica de los procedimientos a través de una secuencia lógica. Estas debilidades inciden

negativamente en el adecuado control, monitoreo y evaluación de las actividades e imposibilitan alcanzar la satisfacción en cuanto a las expectativas de los usuarios.

Se confirma que las dimensiones de empatía, seguridad y capacidad de respuesta juegan un papel fundamental en la satisfacción de los clientes, generando en ellos referencias positivas ante la sociedad, contribuyendo positivamente a la percepción pública de una empresa u organización. Además, en un entorno competitivo y variable, la seguridad y confianza son fundamentales para el éxito a largo plazo, por lo tanto, un servicio al cliente idóneo promueve la creación de relaciones sólidas con los usuarios a fin de garantizar su satisfacción y fidelidad.

Se concluye que el servicio al cliente no solo es importante para atender las necesidades inmediatas de los usuarios, sino que también desempeña un papel fundamental en la protección, confianza, cumplimiento, gestión de riesgos, reputación y seguridad a largo plazo en una empresa. Por lo tanto, se sugiere socializar e implementar el manual de procesos administrativos diseñado para el Consejo Nacional Electoral – Delegación Santo Domingo de los Tsáchilas, y tomarlo como referencia para que sea adaptado a las necesidades de los otros departamentos que forman parte de la institución y lograr así la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

Fortalezas y Limitaciones

Las fortalezas del presente estudio residen en el desarrollo de la revisión literaria ya que a través de este apartado se pudo dar sustento científico a cada una de las variables que forman parte del presente paper académico; así también, el diseño metodológico aplicado y con base en los resultados obtenidos se pudo establecer cuáles son las dimensiones más importantes para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Entre las limitaciones del estudio que se pueden citar es la aplicabilidad de la encuesta y por ende la obtención de información. Es por ello que la mayoría de personas se mostró renuente

a responder el instrumento de investigación, lo cual ocasionó retraso para contrastar los resultados obtenidos y su relación con la calidad del servicio público.

Futuras Líneas de Investigación

Como futuras investigaciones, se pueden abordar temas que tengan relación con el impacto de un manual de procesos en la eficiencia administrativa o, a su vez, evaluación de costo – beneficio en la implementación de manuales administrativos. Los argumentos antes expuestos serían algunas ideas para futuras líneas de investigación, que podrían ayudar a profundizar en la compresión de cómo el manual de procesos administrativos puede contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio público.

Referencias bibliográficas

Acosta, E., Palacios, C., & Armenta, J. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, *1*(40), 1-27. doi:https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596

Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos. *Revista Espacios*, *40*(19), 1-14.

Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Revista Economía y Desarrollo, 1*(1), 198 - 215.

Arellano, J., Solar, R., Nieva, O., & Canedo, S. (2022). Compilador e intérprete en línea de diagramas de flujo con fines didácticos. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, *10*(20), 80-94. doi:https://doi.org/10.36825/RITI.10.20.007

Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de*

políticas y problemas públicos, 1(14), 113-131. doi:https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

Bernal, P., Segura, L., & Oblitas, R. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(6), 10534-10556. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio. *Revista Científica Empresarial, 13*(2), 1-14. doi: https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001

Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vasquez, J. (2018). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Revista Científica Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias, 5*(17), 41-60.

Carrillo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2022). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista de Salud Quintana Roo, 9*(35), 11-15.

Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Disciplinar Ciencia Latina, 4*(2), 898-914. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Cedeño, P. (2020). El procedimiento contable como herramienta de proyección de las finanzas empresariales. *Revista Dominio de las Ciencias, 6*(4), 926-939.

Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista Científica San Gregorio, 1*(28), 48-59.

Consejo Nacional Electoral. (2023). *Informe preelectoral de las elecciones presidenciales y legislativas anticipadas de Ecuador 2023.* Quito: Transparencia Electoral.

Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios, 40*(44), 10-21.

Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Revista Multidiciplinar Ciencia Latina, 4*(2), 1226-1240. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri, 2*(3), 140-164. doi:https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Revista Información Tecnológica, 31*(4), 27-34. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027

Franklín, B. (2018). *Organización de empresas.* México D.F: McGraw Hill.

Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente.* España: Elearning S.L.

Gonzáles, D., Medina, A., Medina, Y., & Assafiri, Y. (2021). La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. *Ingeniería Industrial, 42*(2), 108-124.

Gutiérrez, P., Vásquez, J. L., & Cuesta, P. (2017). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Científica Innovar, 20*(36), 139-156.

Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4*(8), 243-261. doi:http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial, 8*(1), 425-437. doi:https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Machado, O., Holguín, M. F., & Salazar, J. (2018). Manual de procesos para el departamento comercial de la empresa EURIPRIN S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1*(1), 1-40.

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27*(2), 272-281. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328

Mendoza, M., Álvarez, L., & Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas contemporáneos, 56*(Edición especial), 1-12. doi:https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2150

Montalvo, J. (11 de ovtubre de 2022). *Evaluación de la administración del servicio al cliente en el Registro Civil de Guayaquil para determinar la calidad del servicio en el periodo 2020-2022.*

Morejón, M. (2017). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia, Política y Administración Pública, 14*(25), 127-143.

Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de*

la Investigación y el Conocimiento, 3(4), 114-137. doi:10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación.* Buenos Aires: Mc Graw Hill.

Osorio, V. (2019). *Aplicación móvil para la asistencia en el desarrollo de diagramas de flujo.* Chile: Universidad Andrés Bello.

Peña, I., Jimenez, F., & Martínez, L. (2019). Procedimiento para la gestión de la seguridad y salud del trabajo en la empresa de construcción y montaje de las Tunas. *Revista de Arquitectura e Ingeniería, 13*(2), 1-15.

Piloso, A., & Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Revista Dominio de las Ciencias, 8*(2), 18-46. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2649

Pizarro, V., & Álvarez, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6*(12), 37-68. doi:https://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272

Ramos, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 10*(1), 1-7.

Ramos, G., Hernández, A., Bolaños, O., & Almeida, S. (2021). Formulación del mapa de procesos de una Universidad Médica, requisito para la acreditación institucional. *Revista San Gregorio, 46*(3), 17-48. doi:http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1471

Rodríguez, J., Pérez, M., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Revista Multidisciplina Ciencia Latina, 5*(3), 2897-2908. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496

Rodríguez, M., Machado, W., & Villamarín, A. (2019). Muestreo para el control de calidad en el proceso de elaboración de envases metálicos para alimentos. *Ingeniería, investigación y tecnología, 20*(2), 10-34.

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Información Tecnológica, 31*(4), 221-232. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221

Rubio, I., & Abreu, J. M. (2019). El enfoque de procesos, su concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe, 8*(3), 125-134. doi:https://doi.org/10.36260/rbr.v8i3.716

Ruiz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Revista Multidiciplinar Ciencia Latina, 4*(2), 1318-1331. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 5*(1), 253-266. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Díaz, J., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión, 5*(1), 85-103.

Salvador, Y., LLanes, M., & Velázquez. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 40*(1), 59-66.

Sánchez, S., Pedrasa, I., & Donoso, M. (2022). ¿Cómo hacer una revisión sistemática siguiendo el protocolo PRISMA? *Revista de pedagogía, 74*(3), 51-66. doi:https://doi.org/10.13042/Bordon.2022.95090

Solano, K., Tierra, J., Orozco, A., & Vicuña, J. (2020). Manual de procedimientos de control interno para. *Revista Espacios, 41*(14), 104-109.

Tapia, L., Palomino, M., Yalda, L., & Valenzuela, R. (2018). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación. *Revista médica clínica Las Condes, 30*(1), 29-35. doi:https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.003

Tenorio, J., Tovar, G., & Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria), 1*(4), 194-210. doi:https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.109

Turull, R. (2020). Docencia en tiempos de COVID. *Revista Científica de Educación y Derecho*, 1-5. doi:https://doi.org/10.1344/REYD2020.22.32347

Viteri, G., Romero, A., & Mendieta, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 8*(3), 1131 - 1152. doi:DOI 10.35381/cm.v8i3.831

Yépez, L., Gómez, R., & Martínez, R. (2020). Callidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol Durante la pandemia de COVID-19. *Revista Ecuatoriana de Medicina, 2*(2), 12-22. doi:DOI: https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa, 4*(7), 31-43.

Anexos

Cuestionario

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El presente documento, es una herramienta de medición de la calidad del servicio, cuyo objetivo es conocer la percepción que tienen los usuarios del CNE, sobre aquellos aspectos que influyen en su satisfacción.

La información recabada en este cuestionario es de estricta confidencialidad y no implica ningún tipo de responsabilidad para los involucrados.

Indicaciones:

Por favor marque con una X la respuesta de manera franca, con el objeto de que su resultado aporte de manera efectiva para un mejor aprovechamiento de la información.

Datos generales		
Sexo:	Mujer	Hombre
Edad:	16 – 29 años	
	30 – 39 años	
	40 – 49 años	
	50 – 65 años	
Estado civil:	Soltero/a	
	Casado/a	
	Unión libre	
	Divorciado/a	
	Viudo/a	
Escolaridad:	Sin escolaridad	Carrera técnica
	Primaria	Licenciatura
	Secundaria	Maestría
	Bachillerato o preparatoria	Doctorado
Tiene alguna discapacidad:	Si	No
¿Cuál?	Intelectual	
	Motriz	
	Auditiva	
	Visual	

Dimensiones que miden la calidad del servicio							
	Elementos tangibles y de fiabilidad						
1	**Con relación a los equipos de oficina, son apropiados para brindar un servicio de calidad.**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy apropiado					
	4. Apropiado					
	3. Normal					
	2. Poco apropiado					
	1. Inapropiado					
2	**Las instalaciones de la organización son**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**

	5. Muy apropiada					
	4. Apropiada					
	3. Normal					
	2. Poco apropiado					
	1.Inapropiado					
3	**Las instalaciones de la institución permiten a los usuarios sentirse cómodos**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy apropiada					
	4. Apropiada					
	3. Normal					
	2. Poco apropiado					
	1.Inapropiado					
4	**La señalética interna y externa de la institución es**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy apropiada					
	4. Apropiada					
	3. Normal					
	2. Poco apropiado					
	1.Inapropiado					
5	**El nivel de comunicación e información en el proceso de servicio al usuario es**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Excelente					
	4. Muy bueno					
	3. Bueno					
	2. Regular					
	1. Malo					
6	**El servidor público muestra predisposición para despejar dudas**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Totalmente de acuerdo					
	4. De acuerdo					
	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
	2. En desacuerdo					
	1.Totalmente en desacuerdo					
7	**La rapidez con que las instituciones públicas brindan sus servicios es**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Excelente					
	4. Muy bueno					
	3. Bueno					
	2. Regular					
	1. Malo					
8	L**os servidores públicos del CNE le brindan confianza**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy frecuente					
	4. Frecuente					
	3. Normal					
	2. Poco frecuente					
	1. Nada frecuente					
9	**Existe seguridad al acudir al establecimiento del CNE**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy frecuente					
	4. Frecuente					
	3. Normal					
	2. Poco frecuente					
	1. Nada frecuente					
10	**Se evidencia cortesía comunicacional por parte de los servidores públicos del CNE**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy frecuente					
	4. Frecuente					
	3. Normal					

	2. Poco frecuente					
	1. Nada frecuente					
11	**Se evidencia competencias y conocimientos en los servidores públicos del CNE**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Muy frecuente					
	4. Frecuente					
	3. Normal					
	2. Poco frecuente					
	1. Nada frecuente					
12	**Como califica el horario de atención al público de las instituciones públicas**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Excelente					
	4. Muy bueno					
	3. Bueno					
	2. Regular					
	1. Malo					
13	**El grado de comprensión de los servidores públicos es**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Excelente					
	4. Muy bueno					
	3. Bueno					
	2. Regular					
	1. Malo					
14	**La relación entre funcionarios públicos y sus usuarios es**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	5. Excelente					
	4. Muy bueno					
	3. Bueno					
	2. Regular					
	1. Malo					