



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total en  
una Entidad Descentralizada del Proceso Electoral  
2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Otoya Alvarado, Hilda Elizabeth (orcid.org/0000-0002-7599-3073)

**ASESORA:**

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mis padres, por enseñarme que nunca es tarde para continuar con mi desarrollo profesional, a mi hermana, esposo e hija quienes son mi motivación para seguir mejorando día a día.

### **Agradecimiento**

Agradecimiento especial a los docentes quienes han sido una parte importante para lograr la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	III
Índice de tablas .....	V
Índice de gráficos .....	VII
Resumen .....	VIII
Abstract .....	IX
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA .....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2 Variables y operacionalización .....	22
3.3 Población, muestra y muestreo.....	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5 Procedimientos .....	25
3.6 Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias de Estructura de Procesos.....	66
Tabla 2: Distribución de frecuencias de Revisión de Procesos.....	67
Tabla 3: Distribución de frecuencias de Tareas Asignadas.....	68
Tabla 4: Distribución de frecuencias de Articulación de Procesos.....	69
Tabla 5: Distribución de frecuencias de Procesos Claros.....	70
Tabla 6: Distribución de frecuencias de Informe de Resultados.....	71
Tabla 7: Distribución de frecuencias de Información Brindada.....	72
Tabla 8: Distribución de frecuencias de Objetivos y Metas.....	73
Tabla 9: Distribución de frecuencias de Aportes.....	74
Tabla 10: Distribución de frecuencias de Evaluaciones.....	75
Tabla 11: Distribución de frecuencias de Distribución de Tareas.....	76
Tabla 12: Distribución de frecuencias de Capacitaciones.....	77
Tabla 13: Distribución de frecuencias de Organización del Trabajo.....	78
Tabla 14: Distribución de frecuencias de Satisfacción.....	79
Tabla 15: Distribución de frecuencias de Objetivos Institucionales.....	80
Tabla 16: Distribución de frecuencias de Actividades.....	81
Tabla 17: Distribución de frecuencias de Atención Personalizada.....	82
Tabla 18: Distribución de frecuencias de Cumplimiento.....	83
Tabla 19: Distribución de frecuencias de fidelización.....	84
Tabla 20: Distribución de frecuencias de motivación.....	85
Tabla 21: Distribución de frecuencias de Dominio.....	86
Tabla 22: Distribución de frecuencias de Conocimiento.....	87
Tabla 23: Distribución de frecuencias de Amabilidad.....	88

Tabla 24: Correlación herramientas de gestión y calidad total.....	89
Tabla 25: Correlación mejora de procesos con la calidad total.....	90
Tabla 26: Correlación gestión por resultados con la calidad total.....	91
Tabla 27: Correlación gestión de recursos con la calidad total.....	92

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Histograma de Estructura de Procesos .....	66
Gráfico 2: Histograma de Revisión de Procesos.....	67
Gráfico 3: Histograma de Tareas Asignadas .....	68
Gráfico 4: Histograma de Articulación de Procesos .....	69
Gráfico 5: Histograma de Procesos Claros.....	70
Gráfico 6: Histograma de Informe de Resultados .....	71
Gráfico 7: Histograma de Información Brindada .....	72
Gráfico 8: Histograma de Objetivos y Metas.....	73
Gráfico 9: Histograma de Aportes .....	74
Gráfico 10: Histograma de Evaluaciones.....	75
Gráfico 11: Histograma de Distribución de Tareas .....	76
Gráfico 12: Histograma de Capacitaciones.....	77
Gráfico 13: Histograma de Organización del Trabajo .....	78
Gráfico 14: Histograma de Satisfacción.....	79
Gráfico 15: Histograma de Objetivos Institucionales.....	80
Gráfico 16: Histograma de Actividades.....	81
Gráfico 17: Histograma de Atención Personalizada.....	82
Gráfico 18: Histograma de Cumplimiento .....	83
Gráfico 19: Histograma de fidelización .....	84
Gráfico 20: Histograma de motivación.....	85
Gráfico 21: Histograma de Dominio.....	86
Gráfico 22: Histograma de Conocimiento .....	87
Gráfico 23: Histograma de Amabilidad .....	88

## RESUMEN

Este trabajo de investigación, relevante para la gestión de políticas públicas, nos brinda un análisis de la relación entre las herramientas de gestión pública y la calidad integral en las entidades de operaciones electorales descentralizadas. Para ello se desarrollaron dos cuestionarios. El primero consta de 13 apartados basados en los siguientes aspectos: mejora de procesos, gestión por resultados y gestión de recursos. Nuestra segunda herramienta contiene 10 ítems, los mismos que se desarrollan en base a los siguientes aspectos: calidad de servicio, confiabilidad, competencia e interacción personal. Las herramientas utilizadas han sido validadas por juicio de expertos y probadas para su confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach. Los tipos de investigación por finalidad son de enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño correlacional. En la población se muestreó a 37 empleados del Ente Descentralizado de Procesos Electorales.

Los principales resultados del presente trabajo determinan que hay una correlación moderada del 74.8% entre las variables Herramientas de Gestión Pública y Calidad total, tal como se muestra en los resultados obtenidos.

**PALABRAS CLAVE:** Herramientas de Gestión Pública, Calidad total, Entidades Descentralizadas de Proceso Electoral.

## Abstract

This research work, relevant to the management of public policies, provides us with an analysis of the relationship between public management tools and comprehensive quality in decentralized electoral operations entities. For this, two questionnaires were developed. The first consists of 13 sections based on the following aspects: process improvement, results-based management and resource management. Our second tool contains 10 items, the same ones that are developed based on the following aspects: quality of service, reliability, competence and personal interaction. The tools used have been validated by expert judgment and tested for reliability using Cronbach's Alpha. The types of research by purpose are quantitative, descriptive and correlational design. In the population, 37 employees of the Decentralized Entity of Electoral Processes were sampled.

The main results determine that there is a moderate correlation of 74.8% between the variables Public Management Tools and Total Quality, as evidenced in the results obtained, indicating that there is a significant relationship.

**KEYWORDS:** Public Management Tools, Total Quality, Decentralized Entities of the Electoral Process.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es importante que todas las organizaciones públicas y/o privadas trabajen para modernizar su calidad de servicio que ofrecen en todos sus productos, sean bienes y/o servicios. En las Unidades Electorales Descentralizadas, existe una carencia en la calidad del servicio que brindan, lo que se traduce en una baja confiabilidad debido a una política institucional inadecuada. Asimismo, los empleados demuestran muy poca competencia y relaciones personales entre sí; la empatía rara vez se ve en términos de unión en las relaciones interpersonales. Todo esto puede atribuirse a una gestión administrativa ineficiente, lo que conduce a una supervisión deficiente del financiamiento de las organizaciones políticas y al irrespeto a sus funciones. Asimismo, como se observa en un gran número de casos, el trabajo se asignó de manera individual y no grupal, lo que se tradujo en una mala calidad del servicio por falta de trabajo en equipo. El motor que impulsó al desarrollo de este trabajo de investigación fue conocer nuevas estrategias que ayuden a mejorar la calidad de servicio que brindan estas entidades, comenzando por llevar a cabo una óptima capacitación del personal, teniendo en cuenta que la calidad del servicio es uno de los pilares de cambios, su objetivo es el bienestar social a través del buen uso de los recursos y la transformación de la economía, entre otras cosas (Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2020).

Las consecuencias negativas que puede causar una gestión administrativa poco adecuada tienen como resultado un bajo rendimiento en el personal y por ende una baja productividad. Es decir, si las políticas institucionales no se implementan adecuadamente, ocasionará que las políticas y objetivos, no se lleguen a cumplir de manera óptima. Asimismo, no se podrán implementar de manera óptima las habilidades para la seguridad de información.

Además, no se refleja una sana competencia e interacción personal, es decir, no se incentiva a realizar un trabajo en equipo, y no se mantiene una capacitación constante al personal. Las razones que impulsan a realizar el presente trabajo son el poder mejorar el perfil de los colaboradores de las entidades descentralizadas del proceso electoral, afin de que puedan enfocarse en un mismo objetivo, trabajar en equipo y perfeccionar la calidad de servicio que actualmente brindan a la ciudadanía. Garza, E. G. (2008).

Por lo antes mencionado, se asumió que, si la entidad persiste en aplicar una mala gestión administrativa, no podrá lograr alcanzar sus objetivos, y desaprovechará las oportunidades que hay en su entorno, y ofrecer una calidad del servicio no óptima, lo cual perjudica la imagen institucional. El procedimiento propuesto ante esta situación es mejorar las técnicas utilizadas para la selección de personal, las cuales deben buscar contar con una persona comprometida con cada una de las funciones que se le asigne en la entidad. Para el control se hará capacitación en temas de fortalecimiento de comportamientos e interacción personal. Por tanto, se propone un cambio en la gestión por procesos que involucre la continuidad de estos, con miras a mejorar la calidad de servicio, ya que en la entidad todo parte desde las necesidades del cliente y culmina con la satisfacción de este.

La gestión por proceso y la mejora continua se encuentran vinculados debido a que la primera es una actividad recurrente para poder mejorar el desempeño, esto quiere decir que con la mejora continua podemos mejorar el rendimiento, generar mayor productividad, efectividad, una gestión mucho más óptima. Por lo tanto, si juntamos estos dos componentes no dará una herramienta que de manera constante y con una frecuencia determinada va a lograr una óptima gestión de los procesos de la entidad. En el ámbito de la modernización de la gestión pública existen medios que nos permiten la mejora continua, la cual se denomina gestión por procesos, la cual es una herramienta que

responde a la frecuencia constante de poder buscar, lograr y mejorar el desempeño de las entidades de estado y de hecho nos ayuda a que podamos brindar servicios de calidad.

La definición de total se entiende como un todo, incluyendo todos los elementos de una entidad, y debe aplicarse a los diferentes niveles y elementos de una organización, así como al grupo de personas que trabajan en ella. Así, se puede decir que todos los integrantes y elementos de una empresa están enfocados y enfocados en garantizar una calidad que va mejorando constantemente. Por ello, la calidad debe estar siempre presente en todas las etapas del proceso, desde el diseño hasta el producto final. Podría decirse que cualquier organización con un buen sistema de gestión de la calidad general puede lograr niveles de satisfacción superiores al promedio por parte del cliente, mayor productividad y márgenes de beneficios, y una buena coordinación de los diferentes procesos y por ende una buena optimización de los recursos.

En este sentido, este estudio trata sobre la gestión de procesos de mejora continua utilizados en las entidades jerárquicas; formando una pregunta que constituya un problema general: ¿De qué manera se relacionan las herramientas de gestión pública con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?, y como problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la mejora de los procesos con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?; ¿De qué manera se relaciona la gestión por resultados con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?; ¿De qué manera se relaciona la gestión efectiva de los recursos con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?.

Como objetivo general: Determinar la relación de las herramientas de gestión pública con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022. Asimismo, se plantearon los siguientes

objetivos específicos: Determinar la relación de la mejora de los procesos con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022, determinar la relación de la Gestión por Resultados con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022, determinar la relación de la Gestión Efectiva de los Recursos con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022.

Y como hipótesis general se propuso: Las herramientas de Gestión Pública se relacionan significativamente con la Calidad Total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022. Y como hipótesis específicas: La mejora de los procesos se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, la gestión por resultados se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, la gestión efectiva de los recursos se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de conocer cada una de nuestras variables y comprender mejor nuestra problemática se revisaron diferentes antecedentes tanto nacionales como internacionales de cada una de ellas.

En el ámbito nacional tenemos a Canchari (2018) desarrolló el trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la ORC Tacna – Onpe 2016”. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. En la muestra participaron un total de 85 personas que visitan la ORC. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. Y el estudio determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, las cuales están interrelacionadas.

Noriega (2017) elaboró el trabajo de investigación titulado “Uso de las TIC y el Aprendizaje en el Área de Ciencia y Tecnología en Centros Educativos Privados” (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo. Quien sostiene que las TIC cambian y/o transforman a las personas de manera positiva, ya sea en la forma en que piensan, interactúan, así como en la forma en que enseñan y aprenden. La importancia de las TIC en las organizaciones tiene mucho que ver con la capacitación de los empleados, la cual va de la mano con la calidad del servicio que brindan dentro de la organización.

Mogollón (2019) desarrolló el trabajo titulado “Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N°055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015” (Tesis Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El estudio realizado en la provincia de Tumbes estableció que en dicha institución existen procesos poco adecuados, lo cual ocasionaba que dicha institución no trabajara en base a sus objetivos, asimismo la falta de dirección impedía que los miembros de la institución trabajaran en equipo. Por último, el estudio

concluye que, de realizarse un tipo y/o modelo global de gestión de la calidad, el cual podría perfeccionar algunos procesos de la institución para así concretar el logro de sus objetivos.

Pérez & Rodríguez (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3), 634-647. El artículo define a la calidad como la capacidad de medir y/o identificar las necesidades principales del cliente y así lograr su satisfacción, es por ello que muchas entidades hoy en día han optado por implementar políticas de calidad que involucren a sus empleados, a fin de lograr la satisfacción del cliente, acción con determinación, integración total, participación y lo más importante un método continuo.

Según los antecedentes internacionales, Cepeda & Cifuentes (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, (36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>. Consta de la revisión literaria de nueve artículos, señalan que para el sector público el término Gestión de la Calidad es relativamente nuevo. Dicha revisión de los artículos permitió saber que las entidades públicas con el tiempo han venido implementando diversas estrategias de calidad para lograr ganar nuevamente la confianza en las mismas en relación con los servicios que ofrecen. Asimismo, de la revisión efectuada algunos autores coinciden que William Edwards Deming es el autor que domina más el tema y que muchos de los autores están de acuerdo con la importancia del liderazgo y la forma de aplicar los métodos de gestión de calidad.

GÓMEZ & Cardy (2019). Gestión de recursos humanos. Los autores señalan que las organizaciones han innovado implantando iniciativas de Gestión de la Calidad Total con las cuales mejoran la calidad del proceso se refleja en el producto final, para ello las organizaciones realizan programas de formación para empleados e implementan estrategias, las cuales buscan la satisfacción del cliente. Asimismo, señalan que cuando un equipo tiene bien

definido su objetivo específico, se encaminan mejor hacia la búsqueda del mismo, reduciendo costos, mejorando la producción y por ende buscando la satisfacción del cliente.

Albán et al (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. UTC " Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo", 1(3), 140-149. Este artículo examina la gestión de procesos como un elemento clave de la gestión de la calidad para cualquier entidad, analizando también cómo esto puede afectar el desarrollo de una metodología para permitir una combinación de ejes básicos de unidades, consideran la gestión de procesos como un sistema organizativo basado en criterios comunes de calidad, con los mismos criterios centrando la atención en los resultados del producto. La gestión de procesos, por su parte, informa a la entidad de todos los procesos que se deben realizar para mejorar la capacidad, agilizar los procesos y poder centrar los esfuerzos en la satisfacción del cliente.

Barrios-Hernández, et al (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información tecnológica, 30(2), 103-114. Se propone una investigación para verificar cómo la gestión por procesos incide en la competitividad de las empresas públicas y privadas. Los resultados de este estudio contribuyeron en el diseño de políticas a implementar en la gestión de empresas en Barranquilla. mejorar sus procesos, lo que puede aumentar su productividad.

La gestión pública se entiende como un mecanismo de toma de decisiones para asignar efectivamente los recursos públicos y alentar a los funcionarios públicos a desempeñar sus funciones (IDEA Internacional y Asociación Civil Transparencia, 2009).

De otra parte, López Casanovas (1995) nos dice (p.61) la gestión pública es la aplicación de los recursos adecuados para lograr los fines públicos deseados por la sociedad.

En relación a la variable Herramientas de Gestión Pública; Santos, et al (2008). Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas. Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales,(6), 75-105. Refiriéndonos a su relación con la gestión pública, sería más exacto decir que: La gestión pública es una herramienta específica para la gestión de los recursos públicos para la satisfacción de las necesidades humanas, es decir, la organización de los recursos públicos (materiales, logísticos, personas, etc.).

Los elementos o componentes de la gestión pública en el Perú actualmente se pueden dividir en 5 y estos son en realidad las herramientas que utiliza la gestión pública y su actual enfoque de implementación y gestión, la gestión pública requiere ante todo planificación, basada en la planificación estratégica de las políticas públicas, métodos coordinados e integrados para implementar las intervenciones públicas en la vida social. Luego viene el presupuesto resultante, que implica preparar un presupuesto público basado en la asignación de productos y servicios necesarios y enfocado en los resultados. También tenemos la gestión de procesos, que implica transformar y mejorar los resultados de los procesos que componen los productos y servicios, pueden crear mayor valor para el producto final.

Además, tenemos el actual aparato de servicio civil como parte de la gestión estatal, porque sin servidores públicos no es posible hacer ninguno de los cambios anteriores. En consecuencia, el actual sistema de empleo público está regulado como SERVIR, un sistema basado en el mérito que asegura la calidad de los empleados. Finalmente, tenemos el seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento, que se encarga de controlar todas las actividades en las entidades públicas con el fin de cortar las costumbres, promover las buenas, mejorar la calidad de los servicios y asegurar la satisfacción de las personas.

En relación a la variable Calidad Total; Garza, E. G. (2008) destaca que es una estrategia que asegura el crecimiento y la rentabilidad de una organización, al optimizar su competitividad, a través de: garantizar permanentemente la satisfacción del cliente y eliminar cualquier tipo de desperdicio. Este enfoque se remonta a 1984, cuando se dieron los primeros pasos para apoyar la mejora continua.

Dentro de sus principales representantes tenemos a Edwards Deming (llamado el profeta de la calidad), cuyo modelo es principalmente estadístico, el cual se basa en la eliminación de errores. Deming señala Catorce Puntos y las Siete Enfermedades de la Dirección, donde se demuestra que cada proceso está sujeto a cambios y que cuanto menor sea su variabilidad, mayor será la calidad del producto. El punto se introdujo en su libro Out of the Crisis. (Salir de la Crisis).

- Crear consistencia en el mejoramiento de los productos y/o servicios, para competir y sobrevivir en los negocios, así como generar empleos.
- Tomar la nueva filosofía colaborativa que beneficia a todos y aplicarla con colaboradores, proveedores y clientes.
- Abandonar la confianza en las pruebas masivas de calidad. En su lugar, mejore el proceso y desarrolle la calidad del producto desde cero.
- Terminar con el hábito de comprar al precio más bajo. En cambio, se debe minimizar costos totales a largo plazo.
- Mejorar continuamente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto buscando siempre la mejora de la calidad y productividad, mientras reduce continuamente los costos.
- Brindar capacitación en el trabajo.
- Formar líderes, reconociendo sus diversas habilidades, capacidades y aspiraciones. La finalidad del supervisor es ayudar a las personas, máquinas y equipos a hacer su trabajo.
- Eliminar el miedo y generar confianza, para que las personas puedan

ser más productivas. (Recuperado de <https://www.google.com.pe/>)

- Terminar con las barreras entre departamentos. Abandone la competencia y construya un sistema de cooperación basado en intereses mutuos que abarque a toda la organización.
- Descartar consignas, incentivos y objetivos que exijan no defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean una relación de confrontación, la causa principal de la calidad y la baja productividad está en el sistema y va más allá del poder de las personas.
- Eliminar las cuotas cuantificadas y dirigidas por objetivos.
- Eliminar las barreras al disfrute del trabajo y los factores que impiden que las personas disfruten de su trabajo. Esto incluye eliminar la revisión anual o el sistema de recompensas que clasifica a las personas y crea competencia y conflicto.
- Establecer un sólido programa de superación personal y educación.
- Poner a todos en el negocio a trabajar para llevar la transición a una conclusión exitosa. La conversión es tarea de todos.

De igual manera, tenemos a Armand Feigenbaum, quien agregó el término “total” al enfoque de calidad, implicando un compromiso de todas las áreas y de todos en la organización. Es importante que las áreas gerenciales se unan para trabajar por un mismo objetivo, así como es importante que los empleados conozcan los objetivos de la organización, se sientan parte de ella, se sientan motivados y comprometidos con el logro de los mismos objetivos.

Pérez (2013) define la calidad total como “cambiar las estrategias adoptadas por las organizaciones para mejorar los sistemas y procesos administrativos internos y crear mejoras en la calidad del producto y/o del clienteo del servicio público mediante la implementación de compromisos Compromiso y responsabilidad de los empleados” (p.53).

Moyano (2011) define la gestión de calidad total como "la filosofía de lograr el compromiso de toda la organización a través del compromiso y la gestión de calidad efectiva para minimizar los errores y satisfacer a los clientes de manera consistente"(James, 1997, p.44).

#### **DEFINICION DE TERMINOS CLAVES:**

- Sistema electoral: conjunto de principios, normas, reglas y procedimientos interrelacionados mediante los cuales los votantes expresan su voluntad política votando y convirtiéndose en autoridad pública. (Nohlen, 2004).
- Gestión pública: conjunto de acciones mediante las cuales los actores estatales tienden a lograr sus metas, objetivos y metas, enmarcadas en políticas públicas establecidas por el Poder Ejecutivo. (Ley N°27785-Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República).
- Gestión por Procesos: Es una herramienta, es un medio de trabajo, una forma donde se gestiona las actividades de una entidad o de las diferentes unidades que conforman la entidad para contribuir, para coadyuvar a que las necesidades de la población y/o ciudadanía sean satisfechas y al mismo tiempo se deba responder al logro de objetivos institucionales. (SGP:2018)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Este estudio se desarrolló en la dirección de un enfoque cuantitativo, mediante el cual se usan datos para poder probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, para poder establecer modelos de comportamiento y probar teoría (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De esta forma, se han identificado las respectivas hipótesis, razonablemente sustentadas en la teoría, por lo que deben ser probadas y confirmadas en consecuencia, con base en nuestras diversas herramientas de calidad integral y gestión pública.

Además, se operó cada variable independientemente (Anexo 1 - 2) para establecer el diseño del estudio, las técnicas y herramientas de recopilar datos y desarrollar una matriz de coherencia de investigación (Anexo 3) y finalmente se procede a definir la metodología detallada abajo.

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Tipo de investigación básica, Ñaupá (2013) Se dice que la investigación básica o crítica es pura porque está genuinamente interesada en los objetivos estadísticos, sus motivos se basan en la curiosidad, por descubrir nuevos conocimientos, posteriormente el presente estudio servirá para realizar una investigación de tipo aplicada que resolverá problema porque aplicaremos nuevos conocimientos.

Este estudio se realizó en el marco de la investigación no empírica, que ha sido definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como estudios que: "... se realizaron sin manipular variables intencionalmente y en las que no existe ningún fenómeno en el estado natural. Por lo tanto, es perfectamente apropiado para este caso, ya que no se manipulará ninguna de las variables estudiadas. Según autores

similares y dependiendo del tipo de investigación que se realice, el diseño adecuado es un requisito cruzado, ya que la recolección se hará de manera inmediata.

Asimismo, el diseño de la investigación es descriptivo ya que se orienta a conocer las propiedades y características de la problemática analizada. También es correlacional porque asocia las variables herramientas de gestión pública y calidad total, en un grupo de personas específico. Y no experimental, dado que los fenómenos o eventos se observan tal como ocurren en su entorno natural y luego se analizan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

### **3.1.2 Diseño de Investigación**

La presente investigación es descriptiva, transversal, no experimental, de diseño correlacional cuyo diagrama se especifica en el anexo 4.

## **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable Independiente:** Herramientas de Gestión Pública

**Variable Dependiente:** Calidad Total

### **3.2.1 Definición Conceptual**

#### **Variable: Herramientas de Gestión Pública**

En cuanto a su relación con la gestión pública, sería más exacto decir que la gestión pública es una herramienta específica para la gestión de los recursos públicos, los cuales buscan satisfacer las necesidades humanas, es decir, la organización de los recursos (materiales, logísticos, personas, etc.) Santos, Y.F., Fernández, J.M.F., & Pérez, A.R. (2008)

#### **Variable: Calidad Total**

La calidad total es el conjunto de rasgos y características de un producto o servicio en función de su capacidad para satisfacer

necesidades expresas o implícitas. Estas son las características de una entidad (proceso, producto, organización, sistema o persona) que debe satisfacer una necesidad del cliente. Garza, E. G. (2008).

### **3.2.2 Definición Operacional**

#### **Variable: Herramientas de Gestión Pública**

Según Galinelli et al. (2015), “Pretendemos entender la gestión pública como un conjunto de actividades aplicadas en el sector público en pos del mejoramiento y fortalecimiento organizacional a partir de técnicas y herramientas relacionadas con el análisis, el diseño, la planificación planificada, los recursos humanos, el sistema de gestión de la calidad, el presupuesto, entre otros aspectos”.

#### **Variable: Calidad Total**

Según Carro Paz Roberto, González Gómez Daniel (2012), La calidad total o excelencia se puede definir como la estrategia de gestión de una organización que equilibra las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, generalmente empleados, accionistas, el público y la sociedad en general.

Estas variables se operaron como se muestra en la matriz del Anexo 1 y 2 para cada variable.

## **3.3 Población y muestra**

### **3.3.1 Población**

Como población de estudio de esta investigación, se tomó a 150 colaboradores de las distintas Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales; los cuales se encuentran agrupados de la siguiente manera: CAP, CAS y Locadores de servicio. (Cuadro N°1 del anexo 5).

Por criterios de inclusión, los participantes en este estudio fueron los contribuyentes a las Entidades Descentralizadas del Proceso Electoral, con las siguientes características: aquellos con un mínimo de dos años en el cargo y que cumplían con los criterios Exclusiones: Los titulares por primera vez no incluyen honorarios en el estudio. (Arias-Gómez et al. 2016), para ello se usó un muestreo aleatorio simple, la fórmula y cuadros detallados, los mismos que se presentan en el Anexo 5.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra, se define como un subconjunto de unidades seleccionadas de un conjunto según uno o más criterios, por lo que para este trabajo hemos retenido: 30 locadores de servicio, 04 colaboradores del régimen CAS, 03 colaboradores del régimen CAP (Cuadro N°2 del anexo 5).

### **3.3.3 Muestreo**

En el muestreo se utiliza inicialmente la aleatorización simple, ya que permite seleccionar miembros de la población con la misma probabilidad, después de la definición de la muestra, se utiliza un muestreo aleatorio estratificado, determinando el tamaño de cada estrato a construir. Cochran (1983).

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) El cuestionario consta de una serie de preguntas que abordan una o más variables de medición.

En este caso, la recopilación de datos ha sido obtenida mediante la técnica de la encuesta a nuestra muestra de 37 colaboradores de las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales, buscando información sobre ambas variables Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total.

### **3.4.2 Instrumentos**

En relación con los instrumentos aplicados, se hizo uso de un cuestionario, el mismo que fue aplicado a los 37 colaboradores de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (Anexo 9), utilizando la escala de Likert.

### **3.5. Procedimiento**

Para detallar el enfoque adoptado en este trabajo, nos basamos en nuestra Matriz de Consistencia de la Investigación (Anexo 3) donde se ha establecido que el tipo de investigación es Cuantitativa y se correlaciona el Diseño, así como las Técnicas y Herramientas utilizadas para la recolección de datos. Datos de evaluación de herramientas de gestión pública y calidad total en los Organismos Descentralizados del Proceso Electoral.

Se envió una carta a la ONPE solicitando autorización para utilizar los datos de la Organización durante la aplicación de la encuesta a empleados de los Organismos Descentralizados del Proceso Electoral y su posterior publicación (Anexo 6), recibiendo como respuesta el consentimiento de parte de la Subgerencia de Operaciones Electorales de la institución (Anexo 7).

La validación de esta herramienta se realizó a través de la opinión de 3 expertos designados por la universidad, encargados de evaluar el cuestionario y las observaciones correspondientes (Anexo 8).

El procesamiento de datos se realiza automáticamente por la computadora. Para ello utilizaremos: soporte informático IBM SPSS, un paquete de software con recursos para el análisis descriptivo de variables y cálculo de medidas inferenciales; en el que el nivel de confianza es del 92,8%, mostrando la alta concordancia entre las preguntas planteadas en el estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos fueron recolectados a través del cuestionario (Anexo 9), donde se registraron las respuestas anónimas de los colaboradores seleccionados.

Posteriormente, los datos se procesan a través del análisis de la información, se evalúa el peso de los criterios según la escala de Likert, según su nivel de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones en los enunciados y preguntas planteadas en la herramienta. Durante la fase de descripción, utilicé Excel 365 donde compilé los datos recopilados después de completar todos los datos de muestra, luego procedí a crear la base de datos, luego hice la fase de análisis con una lluvia de ideas utilizando IBM SPSS, lo que me permitió desarrollar una descripción analítica. datos a través de una tabla de frecuencias, así como un histograma a través del histograma de cada pregunta de las variables y sus respectivas dimensiones (Anexo 10).

Finalmente, se realizó un análisis de correlación para ambas variables mediante la prueba de Pearson debido a que las variables son de naturaleza cualitativa y de medida ordinal. El detalle de los resultados y los comentarios se encuentran en la cuarta parte de esta tesis. (Anexo 11).

### **3.7 Aspectos éticos**

En materia de ética en la Universidad César Vallejo se considera ante todo el respeto a la persona humana, por lo que toda la información que se obtenga en esta investigación no permitirá revelar la identidad del informante, garantizando el anonimato de su nombre. y también se respetan los parámetros relacionados con el diseño cualitativo. Asimismo, se mencionó a los autores para respetar los derechos de autor bibliográficos. En cuanto a la singularidad de este estudio, se destacó cuando se comparó con el programa Turnitin el cual arrojó un 21%

## **II. RESULTADOS:**

De los análisis descriptivos:

### **1. Estructura de Procesos**

Un 2.7% de los encuestados señala que algunas veces existe una buena estructura de los procesos, un 43.2% señala que siempre existe una buena estructura, y un 54.1% señala que casi siempre se tiene una buena estructura de procesos, lo cual ayuda a brindar un buen servicio.

### **2. Revisión de Procesos**

Un 43.2% de los colaboradores señaló que siempre se realizan revisiones a los procesos empleados por la institución, sin embargo, un 51.4% indicó que esta revisión se realiza casi siempre.

### **3. Tareas Asignadas**

Un 4.32% señalaron que casi siempre realizan las actividades asignadas por la entidad, frente a un 54.1% que señala que siempre todo colaborador realiza las actividades o tareas que se les asigna.

### **4. Articulación de Procesos**

Los colaboradores coinciden en un 48.6% que casi siempre y siempre, los procesos establecidos por la entidad se encuentran bien articulados, frente a un 2.7% que señala que solo esto solo se da algunas veces.

### **5. Procesos Claros**

Ante la consulta de que, si los procesos establecidos por la entidad son claros, el 54.1% de los colaboradores considera que casi siempre lo son, frente a un 43.2% que considera que siempre los objetivos son claros, sin embargo, el 2.7% considera que esto se da solo algunas veces.

### **6. Informe de Resultados**

Un 54.1% de los colaboradores encuestados señala que siempre la entidad brinda el informe de resultados al cierre de cada proceso, sin embargo, el 43.2% considera que este informe se da casi siempre.

## **7. Información Brindada**

En cuanto a la información que brinda la entidad a los ciudadanos, un 51.4% señala que casi siempre es la adecuada, sin embargo, un 43.2% considera que siempre la información es la adecuada y solamente un 5.4% de ellos considera que esto solo se da algunas veces.

## **8. Objetivos y Metas**

En relación con los objetivos y metas el 54.1% de colaboradores opina que siempre se encuentran bien definidos, frente a un 43.2% que considera que casi siempre lo están.

## **9. Aportes**

En un 51.4% los colaboradores señalan que casi siempre la entidad acepta aportes para la implementación de mejoras, frente a un 5.4% que opina que esto se da solo algunas veces.

## **10. Evaluaciones**

Ante la consulta de que, si la Entidad realiza evaluaciones constantes al personal, solamente el 2.7% señala que algunas veces, en relación con un 54.1% que señala que siempre se encuentran en constante evaluación.

## **11. Distribución de Tareas**

En cuanto a la distribución de las actividades un 54.1% de los encuestados considera que siempre son distribuidas de manera equitativa, ante un 2.7% que señala que solo algunas veces se distribuyen se manera equitativa.

## **12. Capacitaciones**

En relación con las capacitaciones los colaboradores indican que en un 54.1% que siempre se encuentran en constante capacitación frente a un 2.7% que señala que estas capacitaciones solamente se dan algunas veces.

### **13. Organización de Trabajo**

Según el 54.1% de los colaboradores la institución realiza las actividades de manera correcta llevando a cabo una buena organización del trabajo siempre, sin embargo, un 43.2% considera que la organización del trabajo se realiza de manera correcta casi siempre.

### **14. Satisfacción**

En relación con sobre si el servicio que se brinda en la entidad logra realmente satisfacer o impactar al usuario el 54.1% de los encuestados señala que siempre logran satisfacer al usuario sin embargo un 2.7% indica que algunas veces se logra satisfacer o impactar a los ciudadanos.

### **15. Objetivos Institucionales**

En relación con sobre si la entidad alcanza los objetivos e institucionales que previamente se han establecido un 54.1% de los colaboradores señalan que siempre alcanzan los objetivos institucionales frente a un 2.7% que considera que esto se da simplemente algunas veces.

### **16. Actividades**

Según el 54.1% de los colaboradores la institución realiza las actividades de manera correcta siempre, sin embargo, un 43.2% de colaboradores considera que casi siempre se realizan las actividades de manera correcta frente a un 2.7% que indica que solamente se hace algunas veces.

### **17. Atención Personalizada**

En relación a la atención personalizada que se brindan en las entidades de procesos electorales el 54.1% de los colaboradores encuestados opinan que siempre realizan una atención personalizada.

### **18. Cumplimiento**

Según el 54.1% de los colaboradores, los trabajadores de las entidades descentralizadas de procesos electorales siempre cumplen con lo solicitado por el ciudadano sin embargo un 2.7% opina que algunas veces se logra cumplir con lo solicitado por el ciudadano.

## **19. Fidelización**

Los colaboradores afirmaron en un 54.1% que los trabajadores de las entidades descentralizadas de procesos electorales siempre logran la fidelización de los ciudadanos y solo un 2.7% no comparte esta opinión.

## **20. Motivación**

Según el 54.1% de los colaboradores indicaron que siempre se sienten motivados y promueven el trabajo en equipo, ante esto un 43.2% indica que casi siempre se motiva al personal a trabajar en equipo.

## **21. Dominio**

Los colaboradores indicaron en un 45.9% que casi siempre tienen dominio de cómo brindar atención al ciudadano frente a un 2.7% que indica que casi nunca tienen este dominio para brindar la atención a los ciudadanos.

## **22. Conocimientos**

Ante la consulta sobre los conocimientos o capacitaciones recibidos el 54.1% de los colaboradores indican que siempre están recibiendo constantes capacitaciones para el desempeño de sus funciones sin embargo un 2.7% opina que algunas veces reciben este tipo de capacitaciones.

## **23. Amabilidad**

Ante la consulta sobre si los trabajadores de las entidades descentralizadas atienden con amabilidad a los ciudadanos el 40.5% de los encuestados indican que casi siempre se trata a los ciudadanos con amabilidad sin embargo el 21.6% opina que solo algunas veces se brinda un trato amable.

De acuerdo a las pruebas de correlación de variables que se pueden apreciar en el anexo 11, se obtuvo los siguientes resultados para la hipótesis general:

Existe una correlación moderada del 74.8% entre las Herramientas de Gestión Pública y la Calidad Total, relación moderadamente significativa entre dichas variables desarrolladas en la investigación.

En relación a la primera hipótesis específica, se encontró una baja asociación del 23.6% entre la Mejora de los Procesos y la Calidad Total, correlación baja entre la Mejora de los Procesos y la Calidad Total.

Con relación a la segunda hipótesis específica, se determinó que hay una muy alta asociación del 71.0% entre la Gestión por Resultados y la Calidad Total, correlación altamente significativa entre la Gestión por Resultados y la Calidad Total.

Asimismo, se encontró una muy alta asociación del 95.1% entre la Gestión de los Recursos y la Calidad Total prueba altamente significativa en la comparación de estas dos variables en el ámbito de la tercera hipótesis específica.

#### **IV. DISCUSIÓN:**

En el presente trabajo se ha trabajado teniendo en cuenta dos variables de estudio. En relación a la variable Herramientas de Gestión Pública, se consideran las dimensiones: mejoras de los procesos, gestión por resultados y gestión de los recursos, mientras que por la variable Calidad Total, se consideraron las siguientes variables: calidad de servicio, fiabilidad, competencia e interacción. El estudio demuestra que entre las variables Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total, existe una alta significación, lo cual responde al planteamiento de nuestra hipótesis general.

La gestión por procesos es una forma de gestionar toda una organización basada en procesos, entendida como una serie de actividades encaminadas a crear valor añadido sobre un insumo para conseguir resultados. Ninguna administración pública puede tener éxito sin los procesos adecuados. Los procesos son una serie de actividades interrelacionadas a través de las cuales se prestan servicios a los ciudadanos. Si los procesos no funcionan, se pierde todo el propósito de la gestión, que es servir a las personas. Por ello, la coordinación efectiva de todos los procesos organizacionales puede ser una de las prácticas más importantes en toda la gestión pública. En cuanto a la estructura de los procesos, de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que más del 50% de los encuestados cree que actualmente no existe una buena estructura para ellos, es importante que gracias a ellos podamos tener un trabajo organizado a lo largo de la cadena de valor, que se reflejará en la entrega del producto final.

Makón (2000), muestra que la gestión por resultados puede definirse como un modelo de gestión de los recursos públicos que se enfoca en el logro de metas estratégicas definidas en los planes de gobierno. Tener claro lo que se quiere lograr, metas u objetivos a alcanzar en bienes, servicios u obras públicas es fundamental en la administración pública, para dar cabida a las diferentes actividades y la diversidad que se

desarrolla en el Estado. El seguimiento y evaluación de los proyectos y programas desarrollados por el Estado es fundamental para observar si lo que se hace es consistente con lo que la gente quiere hacer, porque en definitiva el Estado es para los ciudadanos. De acuerdo a lo señalado, y en relación a la pregunta planteada sobre objetivos y metas, más del 50% de los encuestados, considera que las entidades descentralizadas de procesos electorales cuentan con objetivos y metas bien definidos.

En relación al informe de resultados, del total de encuestados, la gran mayoría señala que las entidades descentralizadas de procesos electorales brindan un informe de los resultados obtenidos al final de cada proceso, lo cual aporta a que los colaboradores tengan conocimiento de cómo se está llevando a cabo las actividades asignadas, y tomar en cuenta aquellas fases o etapas en las que se puede mejorar, lo cual también ayuda a motivar al personal para que continúen realizando bien cada una de las actividades.

Santos, Y. F., Fernández, J. M. F., & Pérez, A. R. (2008) señala que la gestión pública es la herramienta específica de gestión de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de las personas, es la organización de los recursos públicos (materiales, logísticos, personas, etc.), hemos logrado coincidir a través de las encuestas realizadas, la importancia que tiene el contar con personas idóneas y que a la vez se encuentren en constante capacitación, para que así se puedan cumplir con los objetivos trazados. La gestión de grupos dentro de las entidades es necesaria para garantizar una gestión pública más eficaz. Desde la selección del personal adecuado hasta sus posiciones estratégicas en puestos de acuerdo a sus capacidades.

La gestión moderna busca involucrar a los empleados en la organización, empoderándolos y brindándoles las herramientas para su desarrollo personal y profesional. Esta es una de esas actividades positivas que a menudo produce mejores resultados para las organizaciones. La asignación de tareas implica especificar tanto las

tareas como los puestos de los empleados dentro de la empresa (jerárquicos), incluidos, además de los empleados, varios recursos móviles e inmóviles, como máquinas, productos, etc. Los trabajadores siempre están incluidos en un trabajo, que es su propia misión. Su propósito es empoderar e involucrar efectivamente a las personas en el logro de las metas y objetivos organizacionales. En relación a la pregunta planteada sobre las tareas asignadas, a mayoría de los encuestados considera que la asignación de tareas se da de una manera adecuada, lo cual permite que cada uno ellos logren cumplir con las mismas.

El modelo utilizado por las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales durante la capacitación de su personal con un enfoque legal se basa en la RESOLUCIÓN JEFATURAL N°000056-2018-JN/ONPE, que es el documento donde se tramita el procedimiento en el que se modifica el proceso, sin embargo, el documento no detalla el proceso de formación del personal e incluso establece poca jurisprudencia, quedando en blanco sobre cómo debe llevarse a cabo la formación, es por ello que a través de este estudio se ha logrado comprobar la importancia que tiene el contar con personal capacitado, ya que si no se hace correctamente puede causar que la calidad de servicio se vea afectada.

Sabemos que las entidades descentralizadas de procesos electorales son considerados órganos descentralizados, los mismos que tienen carácter temporal debido a que se forman para cada uno de los procesos electorales que se lleven a cabo, no obstante tienen la función de administrar y fiscalizar los procesos electorales, a su vez brindan capacitación y educación electoral, sin embargo de acuerdo a nuestro estudio y a lo manifestado por nuestros encuestados, un 55% de ellos considera que la información que se brinda a la ciudadanía no siempre es la adecuada, punto que se debe considerar mejorar, ya que a través de ello se logra la fiabilidad con el cliente y obtener mejores resultados en cuanto a calidad de servicio.

López Casanovas (1995) nos dice (p.61) La gestión pública es la aplicación de los recursos adecuados para lograr los fines públicos deseados por la sociedad, de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación hemos coincidido con la tercera hipótesis que la gestión efectiva de los recursos se relaciona significativamente con la calidad total, lo cual conduce a una entidad que brinda servicios de calidad.

Pérez (2013) define la calidad total como “estrategias de cambio adoptadas por las organizaciones para mejorar los procesos y sistemas administrativos internos y producir mejoras en la calidad de los productos y/o clientes, o servicio público, atrayendo el compromiso y la responsabilidad de los trabajadores”, gracias a la presente investigación coincidimos en que es importante que los procesos se encuentren debidamente articulados, y buscarse siempre la mejora ya sea de productos o servicio, a fin de lograr fiabilidad con el cliente.

Moyano (2011) define la gestión de la calidad total como “la filosofía de lograr el compromiso de toda la organización a través del compromiso y la gestión eficaz de la calidad para minimizar los errores y satisfacer de forma consistente a los clientes”, coincidimos con el autor ya que para brindar un excelente servicio es necesario el compromiso de todas las partes, y el trabajo en equipo de manera armoniosa.

Con respecto a la pregunta sobre si el servicio brindado por la entidad logra satisfacer o impactar al usuario, del total de encuestados más del 50% considera que, si logran satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual ayuda también en primer lugar a que los colaboradores se identifiquen con la institución y en relación al cliente que este confíe en la misma.

En cuanto a los objetivos institucionales, la mayoría de encuestados indica que siempre se llegan a cumplir los objetivos previamente

establecidos, lo que cual demuestra que los colaboradores se encuentran identificados con los mismos, se les fueron comunicados de manera clara y sencilla y trabajan en conjunto para el logro de los mismos.

La motivación laboral comprende “el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, desarrollan habilidades que conducen al logro de determinadas metas con el fin de satisfacer necesidades y/o expectativas”. Así, y según numerosas encuestas, la motivación laboral incide directamente en el rendimiento de los empleados. Algo así tiene mucho sentido. En otras palabras, cuando un trabajador siente que su organización se preocupa por su bienestar, su compromiso e implicación mejorará. De acuerdo a los resultados obtenidos por nuestra encuesta, en las entidades descentralizadas del proceso electoral, más del 50% de los colaboradores indican que siempre se encuentran motivados, lo cual es un gran aporte para el desarrollo de sus funciones.

El presente trabajo se basó en las 35 políticas de estado, para lo cual la política pública que contiene al presente trabajo es la de Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes, ya que mediante ella el Estado busca promover que todos colaborar de entidad pública orienten su trabajo hacia el logro de los objetivos y/o se fijan objetivos y reciben formación continua para desarrollar las habilidades y cualidades necesarias para alcanzarlos. Todo colaborador, o funcionario público que labore en las entidades descentralizadas del proceso electoral debe de contar con la debida capacitación, a fin de que pueda conocer a cabalidad la misión, visión y los objetivos de la entidad, para así lograr el desarrollo de sus habilidades, se sienta identificado con la institución y logre trabajar en equipo.

En relación a los objetivos de desarrollo sostenible, el presente estudio se enmarca en el objetivo de Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, ya que por medio de este buscamos que los colaboradores de las entidades públicas se identifiquen con la misma, a fin de brindar un buen servicio y crear fidelización con el usuario. Asimismo, evitar que se sigan produciendo actos de corrupción.

En relación a la línea de acción de responsabilidad social, el presente estudio se enmarca en el Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía, buscando una mayor participación de la ciudadanía a que se involucre un poco más en relación al servicio que brindan las entidades, buscamos fomentar valores universales en cada uno de los colaboradores a fin de seguir construyendo una sociedad democrática.

## V. CONCLUSIONES:

Tras analizar los resultados de esta encuesta, se extrajeron las siguientes conclusiones:

**Primero:** Las Herramientas de Gestión Pública y la Calidad Total se relacionan de manera significativa, directa y moderada en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, con lo cual la hipótesis general ha quedado demostrada.

**Segundo:** En las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, se lleva a cabo la verificación de los mismos, los cuales se encuentran bien articulados, por lo que de acuerdo a la hipótesis 1 podemos concluir que existe relación entre la mejora de los procesos y la calidad total.

**Tercero:** Las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, brinda información adecuada a los ciudadanos, cuenta con objetivos bien definidos y realiza constantes evaluaciones a su personal, lo cual de acuerdo con nuestra hipótesis 2 podemos decir que la Gestión por resultados se relaciona de manera significativa con la Calidad Total.

**Cuarto:** En las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, las actividades son distribuidas de forma equitativa, se organiza el trabajo oportunamente y motiva al personal para que trabaje en equipo, por lo cual de acuerdo a nuestra hipótesis 3 podemos concluir que la Gestión efectiva de los Recursos se relaciona significativamente con la Calidad Total.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

**Primero:** Se recomienda que en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, se trabaje en la mejora de los procesos y que estos sean transmitidos al personal de manera clara y precisa.

**Segundo:** Se recomienda que en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, se continúe haciendo de conocimiento del personal los resultados obtenidos en cada proceso, a fin de seguir motivándolos a realizar un buen trabajo y atención al ciudadano.

**Tercero:** Se recomienda a las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, seguir recibiendo los aportes de los trabajadores a fin de aplicarlos en la implementación de mejoras, asimismo continuar con las evaluaciones constantes las cuales permiten medir los conocimientos de los colaboradores.

**Cuarto:** Se recomienda a las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022, seguir fomentando el trabajo en equipo, y motivar a brindar un servicio de excelencia a fin de seguir logrando la fidelización del cliente.

## VII. REFERENCIAS

- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2017). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. UTC " Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo", 1(3), 140-149.
- Álvarez, B., Freire, D. & Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas (tesis de pregrado). Universidad de Concepción, Los Ángeles.
- Álvarez, L. (2018). Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017 [tesis de grado de doctor, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19489>
- Barrios-Hernández, K. D. C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información tecnológica, 30(2), 103-114
- Banco Mundial (2017). Índice Mundial de Gobernanza (WGI) Desempeño por competencias. <http://world-governance.org/en/taxonomy/term/2591>
- Barcenas, D. (2014). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú – Aeropuerto Piura (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú
- Blanco, A. & Rivero, V. (2009). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (OAC) de una empresa telefónica. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016887004>.
- Boza, B. (2011). Sistemas de gestión interna. Lima: Ciudadanos al Día. Buenas prácticas en Gestión Pública. [https://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion\\_y\\_publicaciones/publicaciones\\_cad/2011/sistemas\\_de\\_gestion\\_interna/Manual\\_BPG\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_Interna.pdf](https://www.ciudadanosaldia.org/images/investigacion_y_publicaciones/publicaciones_cad/2011/sistemas_de_gestion_interna/Manual_BPG_Sistemas_de_Gestion_Interna.pdf)
- Canchari, I. (2018) desarrolló el trabajo de investigación denominado “Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la ORC Tacna – Onpe 2016”. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Carro Paz, R., & Gonzalez Gómez, D. (2010). Administración de la Calidad Total. Mar de la Plata: Universidad Nacional del Mar de la Plata.
- Cepeda Duarte, Juan Pablo, & Cifuentes Martínez, Wilson Eduardo. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*,(36), 35 54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>.

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Chaudary, Zafar, S., & Salman, M. (2015). Does total quality management still shine? Re-examining the total quality management effect on financial performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(7-8), 811–824. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.895521>
- Chen, Lee, Y.-D., & Wang, C.-H. (2020). Total quality management and sustainable competitive advantage: serial mediation of transformational leadership and executive ability. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(5-6), 451–468. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1476132>
- Chiavenato, I. (2006) *Teorías de Administración*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3537/353744531020.pdf>
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima 2016. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima
- C Kenneth Meyer, Michael Hall, Casandra Clyde, Jeffrey A Geerts, & Lance J Noe. (2019). THE EMERGENCE OF PUBLIC ADMINISTRATION AS A TOOL FOR PUBLIC MANAGEMENT. *Journal of Business and Educational Leadership*, 9(1), 4–16.
- Cochran, W. G. (1983) *Técnicas De Muestreo*. (1era. Ed). Editorial Continental S.A. México. <https://pdfcookie.com/documents/pdfcookie9lgr13kk1m2o>.
- Cortez, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina*, 2016. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Cucho, M. (2017). Innovación tecnológica en el ámbito electoral: el caso de la ONPE.360: *Revista de Ciencias de la Gestión*, 69–85.
- De Barros, Bassi, L. de C., Caldas, L. P., Sarantopoulos, A., Bargas Zeferino, E. B., Minatogawa, V., & Gasparino, R. C. (2021). Lean Healthcare Tools for Processes Evaluation: An Integrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(14), 7389–. <https://doi.org/10.3390/ijerph18147389>
- Emprendices. (01 de 05 de 2018). *EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de *Calidad Total: Origen, evolución y conceptos*: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

- Escalante, P. (2016). Introducción a la administración y gestión pública. Huancayo. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/D\\_O\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/D_O_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf)
- Espinoza, O. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018. (Tesis de titulación), Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- DEMING, W. Edwards (2000). Fuera de la crisis (MIT Press 1. edición). Cambridge, Mass: MIT Press . pag. 88. ISBN 0262541157.
- Di Pietro, Mugion, R. G., & Renzi, M. F. (2013). An integrated approach between Lean and customer feedback tools: An empirical study in the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(7-8), 899–917. <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.791106>
- Drumaux, & Goethals, C. (2007). Strategic management: a tool for public management?: An overview of the Belgian federal experience. *The International Journal of Public Sector Management*, 20(7), 638–654. <https://doi.org/10.1108/09513550710823533>
- F., Fernández, J. M. F., & Pérez, A. R. (2008). Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (6), 75-105.
- Fleischhauer, Greiving, S., Flex, F., Scheibel, M., Stickler, T., Sereinig, N., Koboltschnig, G., Malvati, P., Vitale, V., Grifoni, P., & Firus, K. (2012). Improving the active involvement of stakeholders and the public in flood risk management – tools of an involvement strategy and case study results from Austria, Germany and Italy. *Natural Hazards and Earth System Sciences*, 12(9), 2785–2798. <https://doi.org/10.5194/nhess-12-2785-2012>
- Garza, E. G. (2008). Administración de la calidad total. Editorial Pax México.
- García, J.; Cepeda, G.; & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235126897011>.
- GestioPolis. (04 de 05 de 2018). Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa. Obtenido de Introducción: <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- GÓMEZ, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2019). Gestión de recursos humanos.

- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6° ed. México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Horovitz, Jacques (1991). La calidad del servicio. McGraw-Hill España.
- Honarpour, Jusoh, A., & Md Nor, K. (2018). Total quality management, knowledge management, and innovation: an empirical study in R&D units. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(7-8), 798–816. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1238760>
- Howcroft, B. (1993). Percepción del personal sobre la calidad del servicio en un banco de compensación de UH: algunos hallazgos empíricos. *Revista Internacional de Gestión de la Industria de Servicios*, 4(4), 5-24.
- ITLOW, Howards S. y Shelly J. (1993). Cómo mejorar la calidad y productividad con el método Deming. Editorial Norma. Colombia. 280pp.
- Karodia , Chisama , P. T., & Chimusoro , E. (2014). An Evaluation of Knowledge and Use of Total Quality Management Tools by Public Legal Services Operations Management: A Case of Blantyre Legal Aid Department in Malawi. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business & Management Review*, 3(10), 84–124. <https://doi.org/10.12816/0018395>
- Khurshid, Amin, M., & Ismail, W. K. W. (2018). Total quality and socially responsible management (TQSR-M): An integrated conceptual framework. *Benchmarking : an International Journal*, 25(8), 2566–2588. <https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2017-0084>
- Ley N°26486. (2, junio 1995). Ley Orgánica del Jurado Nacional de Elecciones. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Ley N°26487. (16, junio 1995). Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales. Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Ley N°26859. (25, septiembre 1995). Ley Orgánica de Elecciones. Diario Oficial ElPeruano. Lima, Perú.
- Ley N°27785-Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Machado, A. M. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Ediciones Díaz de Santos.
- Maldonado, J. (2018). Fundamentos de calidad total. TEGUCIGALPA, MDC, Honduras.

- Mensah, Schoderbek, M. P., & Werner, R. H. (2009). A Methodology for Evaluating the Cost-Effectiveness of Alternative Management Tools in Public-Sector Institutions: An Application to Public Education. *Journal of Management Accounting Research*, 21(1), 203–239. <https://doi.org/10.2308/jmar.2009.21.1.203>
- Merino, A., Sáenz, E., y Silva, M. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. (Tesis de titulación), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>
- Metcalf, L., & Richards, S. (1989). La modernización de la gestión pública. INAP.
- Mogollón Marchán, E. M. (2019) “Modelo de gestión de calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa de la Institución Educativa “Fidel Oyola Romero” N°055, distrito de San Juan de la Virgen, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015”(Tesis Maestría).
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública: De los modelos al territorio. Manual de ciencia política y relaciones internacionales.
- Nordberg, McAleavey, A. A., & Moltu, C. (2021). Continuous quality improvement in measure development: Lessons from building a novel clinical feedback system. *Quality of Life Research*, 30(11), 3085–3096. <https://doi.org/10.1007/s11136-021-02768-7>
- Noriega (2017) “Uso de las TIC y el Aprendizaje en el Área de Ciencia y Tecnología en Centros Educativos Privados” (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo.
- Paul, J., Mittal, A., y Srivastav, G. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en los bancos del sector público y privado. *Revista Internacional de Marketing Bancario*, 34(5), 606-622.
- Pérez, F. X. C., Pérez, V. H. C., & Rodríguez, C. J. M. (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3), 634-647
- Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre SA - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Recuperado de [tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/.../TL\\_Perez\\_Rios\\_Cynthia Katterine.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/.../TL_Perez_Rios_Cynthia Katterine.pdf)
- Psomas, & Jaca, C. (2016). The impact of total quality management on service company performance: evidence from Spain. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 380–398. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2014-0090>

- Santos, Y. F., Fernández, J. M. F., & Pérez, A. R. (2008). Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (6), 75-105.
- Sartor, & Orzes, G. (2019). *Quality Management: Tools, Methods and Standards*. Emerald Publishing Limited.
- Sousa, & Voss, C. A. (2002). Quality management re-visited: a reflective review and agenda for future research. *Journal of Operations Management*, 20(1), 91–109. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(01\)00088-2](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(01)00088-2)
- Tananta, C. A. F., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión por resultados para mejorarla calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240.
- Tassano, H. E. (2016). *Nuevas políticas de gestión pública, Indecopi 2011-2016*. Lima. Indecopi. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro%20(1).pdf)
- Total quality management and business excellence. (2003). Taylor and Francis Group.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas (3ra ed.)*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones
- Vásquez, S. P. F., & Lira, L. A. N. (2021). Gestión por procesos en el marco dela Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3),140-164.
- Villaverde, J. C. (2012). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas*. Lima, Lima, Perú: Universidad Católica del Perú. Obtenido de [tesis.pucp.edu.pe](https://tesis.pucp.edu.pe)
- Waddock, & Bodwell, C. (2017). *Total Responsibility Management : the Manual (First edition.)*. Taylor and Francis.
- Wang, Chen, K.-Y., & Chen, S.-C. (2012). Total quality management, market orientation and hotel performance: The moderating effects of external environmental factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 119–129. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.03.013>
- Williams, & Lewis, D. (2008). Strategic management tools and public sector management: The challenge of context specificity. *Public Management Review*, 10(5), 653–671. <https://doi.org/10.1080/14719030802264382>

Yu, Park, M., & Hong, K. H. (2020). A strategy perspective on total quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(1-2), 68–81. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1412256>

Zhang, Yan, Y., & Liu, T.-F. (2022). Key factors influencing the effectiveness of hospital quality management tools: using the quality control circle as an example—a cross-sectional study. *BMJ Open*, 12(2), e049577–e049577. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049577>

## ANEXO

### Anexo 1

#### Matriz de Operacionalización de la Variable N°1

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Herramientas de Gestión Pública</p> <p>Santos, Y. F., Fernández, J. M. F., &amp; Pérez, A. R. (2008). Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas. Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, (6), 75-105</p>	<p>Según Galinelli, B., Migliore, A., Pagani, M. L., &amp; Payo, M. A. (2015), "Pretendemos entender la gestión pública como un conjunto de actividades aplicadas en el sector público en pos del mejoramiento y fortalecimiento organizacional a partir de técnicas y herramientas relacionadas con el análisis, el diseño, la planificación planificada, los recursos humanos, el sistema de gestión de la calidad, el presupuesto, entre otros aspectos".</p>	<p>En cuanto a su relación con la gestión pública, sería más exacto decir que la gestión pública es una herramienta específica para la mejora de los procesos, la gestión por resultados y la gestión efectiva de los recursos públicos con el fin de satisfacer las necesidades humanas, es decir, la organización de los recursos (materiales, logísticos, personas, etc.)</p>	Mejora de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Satisfacción del personal</li> <li>• Impacto en la sociedad</li> </ul>
			Gestión por Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de objetivos estratégicos.</li> <li>• Especificación de resultados esperados, para alinear los procesos y recursos tras los objetivos.</li> <li>• Monitoreo continuo y evaluación del desempeño, integrando las lecciones aprendidas en la planificación futura</li> </ul>
			Gestión de los Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Conocimiento de la institución.</li> <li>• Dominio de atención al ciudadano.</li> <li>• Personal capacitado.</li> <li>• Amabilidad con los ciudadanos.</li> </ul>



### Anexo 3

### Matriz de Consistencia de la Investigación

TÍTULO: “Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total en una Entidad Descentralizada del Proceso Electoral 2022”															
AUTOR: Hilda Elizabeth Otoya Alvarado															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES												
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera se relacionan las herramientas de gestión pública con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera se relaciona la mejora de los procesos con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión por resultados con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión efectiva de los recursos con la Calidad Total en las entidades Descentralizadas del Proceso Electoral 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de las herramientas de gestión pública con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación de la mejora de los procesos con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022.</p> <p>Determinar la relación de la Gestión por Resultados con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022.</p> <p>Determinar la relación de la Gestión Efectiva de los Recursos con la calidad total en las entidades descentralizadas de procesos electorales 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Las herramientas de Gestión Pública se relacionan significativamente con la Calidad Total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La mejora de los procesos se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022.</p> <p>La gestión por resultados se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022.</p> <p>La gestión efectiva de los recursos se relaciona significativamente con la calidad total en las Entidades Descentralizadas de Procesos Electorales 2022.</p>	<p><b>Variable 1: Herramientas de Gestión Pública</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Método de Investigación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejora de los procesos</td> <td>-Satisfacción del cliente - Satisfacción del personal - Impacto en la sociedad</td> <td rowspan="3"> <p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p> </td> </tr> <tr> <td>Gestión por Resultados</td> <td>- Definición de objetivos estratégicos. - Especificación de resultados esperados, para alinear los procesos y recursos tras los objetivos. - Monitoreo continuo y evaluación del desempeño, integrando las lecciones aprendidas en la planificación futura.</td> </tr> <tr> <td>Gestión de los Recursos</td> <td>-Distribución del trabajo. -Mantener al equipo informado -Objetivos realistas - Mejorar las planificaciones.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Método de Investigación	Mejora de los procesos	-Satisfacción del cliente - Satisfacción del personal - Impacto en la sociedad	<p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p>	Gestión por Resultados	- Definición de objetivos estratégicos. - Especificación de resultados esperados, para alinear los procesos y recursos tras los objetivos. - Monitoreo continuo y evaluación del desempeño, integrando las lecciones aprendidas en la planificación futura.	Gestión de los Recursos	-Distribución del trabajo. -Mantener al equipo informado -Objetivos realistas - Mejorar las planificaciones.		
			Dimensiones	Indicadores	Método de Investigación										
			Mejora de los procesos	-Satisfacción del cliente - Satisfacción del personal - Impacto en la sociedad	<p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p>										
			Gestión por Resultados	- Definición de objetivos estratégicos. - Especificación de resultados esperados, para alinear los procesos y recursos tras los objetivos. - Monitoreo continuo y evaluación del desempeño, integrando las lecciones aprendidas en la planificación futura.											
			Gestión de los Recursos	-Distribución del trabajo. -Mantener al equipo informado -Objetivos realistas - Mejorar las planificaciones.											
			<b>Variable 2: Calidad Total</b>												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Método de Investigación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad de Servicio</td> <td>-Satisfacción del cliente - Soluciones rápidas - Información Clara</td> <td rowspan="3"> <p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p> </td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>- Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el plazo prometido - Fidelizar a ciudadanos.</td> </tr> <tr> <td>Competencia e Interacción</td> <td>- Trabajo en equipo. - Conocimiento de la institución. - Dominio de atención al ciudadano. - Personal capacitado. - Amabilidad con los ciudadanos.</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Método de Investigación	Calidad de Servicio	-Satisfacción del cliente - Soluciones rápidas - Información Clara	<p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p>	Fiabilidad	- Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el plazo prometido - Fidelizar a ciudadanos.	Competencia e Interacción	- Trabajo en equipo. - Conocimiento de la institución. - Dominio de atención al ciudadano. - Personal capacitado. - Amabilidad con los ciudadanos.
			Dimensiones	Indicadores	Método de Investigación										
			Calidad de Servicio	-Satisfacción del cliente - Soluciones rápidas - Información Clara	<p>A. Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque Cualitativo</p> <p>B. Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p>										
			Fiabilidad	- Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - Realizan bien el servicio la primera vez - Concluyen el servicio en el plazo prometido - Fidelizar a ciudadanos.											
Competencia e Interacción	- Trabajo en equipo. - Conocimiento de la institución. - Dominio de atención al ciudadano. - Personal capacitado. - Amabilidad con los ciudadanos.														



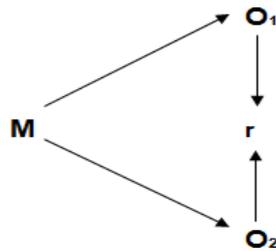
## Anexo 4

### Diagrama del Diseño de Investigación

Este estudio es de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal, con un diseño correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cual enfatiza que es importante porque su objetivo es responder objetivamente a interrogantes planteados en alguna parte de la realidad. y el conocimiento.

Además, es un esquema transversal, ya que busca establecer la relación de las variables medidas en una muestra en un momento dado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M = Muestra

O1= Variable 1-Herramientas de Gestión

Pública O2= Variable 2-Calidad Total

r= Correlación entre variable

## Anexo 5

### Cálculo de la muestra

A partir de la población original, se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); Para ello se utilizó una muestra aleatoria simple, cuya fórmula es:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

z= Valor de la variable estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5  
q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5  
e= Error de precisión = 0.14

N= Tamaño de la población = 150

n= Tamaño de la muestra = 37

### Cuadro N° 1

Distribución Poblacional de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales

TIPO DE TRABAJADOR	Nombrado	Contratado	Total
CAP	3	0	3
CAS	4	0	4
Locador de servicio		30	30
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>37</b>

Fuente: Elaboración propia

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(0.14)^2 * (150-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

**n = 37 (tamaño de la muestra)**

Durante el muestreo se genera una distribución muestral estratificada, dando paso al uso del muestreo estratificado, estableciéndose unidades de muestreo para cada tipo de trabajador como se detalla en el cuadro 2.

#### **Cuadro N° 2**

Distribución Poblacional de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales

<b>TIPO DE TRABAJADOR</b>	<b>Total</b>	<b>Proporcionalidad</b>	<b>Tamaño de Muestra</b>
<b>CAP</b>	5	0.03	3
<b>CAS</b>	8	0.05	4
<b>Locador de servicio</b>	137	0.92	30
<b>Total</b>	150	1.00	37

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 6:

### Carta Solicitud de Investigación en la ONPE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 01 de julio de 2022

Sr.  
SUB GERENTE DE OPERACIONES ELECTORALES  
GERENCIA DE GESTIÓN ELECTORAL-ONPE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; OTOYA ALVARADO HILDA ELIZABETH identificada con DNI N° 07536588 y con código de matrícula N° 7001554111; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total en una Entidad  
Descentralizada del Proceso Electoral 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa y que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, con el título arriba mencionado, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Lic. HILDA ELIZABETH OTOYA ALVARADO  
DNI 07536588



*Autenticado  
por los  
procedimientos*

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



Scanned by TabScanner

## Anexo 7

### Carta Respuesta de Aprobación de Investigación en la ONPE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 01 de julio de 2022

Sr.  
SUB GERENTE DE OPERACIONES ELECTORALES  
GERENCIA DE GESTIÓN ELECTORAL-ONPE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; OTOYA ALVARADO HILDA ELIZABETH identificada con DNI N° 07536588 y con código de matrícula N° 7001554111; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAESTRA, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Herramientas de Gestión Pública y Calidad Total en una Entidad  
Descentralizada del Proceso Electoral 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa y que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, con el título arriba mencionado, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Lic. HILDA ELIZABETH OTOYA ALVARADO  
DNI 07536588



*Autorizado  
por Hilda Alvarado*

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

f | t | i | y | u  
ucv.edu.pe

Scanned by TapScanner

## Anexo 8

### Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una buena estructura de los procesos que ayude a brindar un mejor servicio.	x		x		x		
2	Se realizan actividades de revisión y verificación de los procesos empleados por la entidad.	x		x		x		
3	Realiza las tareas o actividades que le son asignadas dentro de la entidad	x		x		x		
4	Cree usted que los procesos establecidos por la entidad se encuentran bien articulados.	x		x		x		
5	Cree usted que los procesos establecidos por la entidad son claros y precisos.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: GESTIÓN POR RESULTADOS</b>								
6	La entidad informa sobre los resultados obtenidos en cada proceso a fin de proponer mejoras.	x		x		x		
7	La información que brinda la entidad es la adecuada para brindar a los ciudadanos	x		x		x		
8	La entidad tiene bien definidos sus objetivos y metas	x		x		x		
9	La entidad acepta aportes de los trabajadores para implementación de mejoras	x		x		x		
10	La entidad realiza evaluaciones constantes al personal	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>								
11	Considera usted que la distribución de las actividades se realiza de manera equitativa	x		x		x		
12	La entidad constantemente realiza capacitaciones al personal, a fin de informar o actualizar los conocimientos de estos	x		x		x		
13	La entidad organiza el trabajo oportunamente.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089  
Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable        Aplicable después de corregir        No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique       DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.

Callao, julio 2022

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable        Aplicable después de corregir        No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368

Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

Callao, julio del 2022

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
1	El servicio que brinda la entidad logra realmente satisfacer o impactar al usuario	x		x		x		
2	La entidad alcanza los objetivos institucionales que previamente se han establecido	x		x		x		
3	La entidad realiza las actividades de manera correcta	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
4	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral brindan una atención personalizada	x		x		x		
5	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral cumplen con lo solicitado por el ciudadano	x		x		x		
6	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral logran la fidelización de los ciudadanos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3. COMPETENCIA E INTERACCIÓN PERSONAL</b>								
7	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral promueven y motivan al trabajo en equipo	x		x		x		
8	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral tienen dominio de como brindar atención al ciudadano	x		x		x		
9	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral reciben la capacitación adecuada para el desempeño de sus funciones	x		x		x		
10	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral atienden con amabilidad a los ciudadanos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique            DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración; Docente metodólogo.

Callao, julio 2022

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Manuel Alberto Mori Paredes DNI: 07856089**  
**Especialidad del validador: Ingeniero estadístico; Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

Callao, julio del 2022

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

Callao, julio del 2022

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 9

### Instrumentos

#### INSTRUMENTOS

##### CUESTIONARIO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PÚBLICA

Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a las herramientas de gestión pública en la Entidad Descentralizada de Procesos Electorales, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

		1	2	3	4	5
	<b>MEJORA DE LOS PROCESOS</b>					
1	Existe una buena estructura de los procesos que ayude a brindar un mejor servicio.					
2	Se realizan actividades de revisión y verificación de los procesos empleados por la entidad.					
3	Realiza las tareas o actividades que le son asignadas dentro de la entidad					
4	Cree usted que los procesos establecidos por la entidad se encuentran bien articulados.					
5	Cree usted que los procesos establecidos por la entidad son claros y precisos.					
	<b>GESTIÓN POR RESULTADOS</b>					
6	La entidad informa sobre los resultados obtenidos en cada proceso a fin de proponer mejoras.					
7	La información que brinda la entidad es la adecuada para brindar a los ciudadanos					
8	La entidad tiene bien definidos sus objetivos y metas					
9	La entidad acepta aportes de los trabajadores para implementación de mejoras					
10	La entidad realiza evaluaciones constantes al personal					
	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>					
11	Considera usted que la distribución de las actividades se realiza de manera equitativa					
12	La entidad constantemente realiza capacitaciones al personal, a fin de informar o actualizar los conocimientos de estos					
13	La entidad organiza el trabajo oportunamente.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD TOTAL**

Estimado Usuario

Nos encontramos realizando un estudio, respecto a calidad total en la Entidades Descentralizada de Procesos Electorales, es por ello que hemos elaborado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un aspa (X) el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

**INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) a la opción elegida, de la siguiente forma

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
1	El servicio que brinda la entidad logra realmente satisfacer o impactar al usuario					
2	La entidad alcanza los objetivos institucionales que previamente se han establecido					
3	La entidad realiza las actividades de manera correcta					
<b>FIABILIDAD</b>						
4	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral brindan una atención personalizada					
5	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral cumplen con lo solicitado por el ciudadano					
6	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral logran la fidelización de los ciudadanos					
<b>COMPETENCIA E INTERACCIÓN PERSONAL</b>						
7	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral promueven y motivan al trabajo en equipo					
8	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral tienen dominio de como brindar atención al ciudadano					
9	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral reciben la capacitación adecuada para el desempeño de sus funciones					
10	Los trabajadores de las entidades descentralizadas del proceso electoral atienden con amabilidad a los ciudadanos					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 10

### Recolección de Datos de las Variables de Estudio

Número de personas	Varibale 1. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PÚBLICA												
	Dimensió 1. MEJORA DE LOS PROCESOS					Dimensió 2. GESTION POR RESULTADOS					Dimensió 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13
1	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
7	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
13	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
14	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5
19	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
20	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
21	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
24	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
27	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
29	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
33	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5



## Anexo 11

### Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

#### 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	37	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

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

#### 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	23

#### 3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la presente investigación

	Media	Desviación típica	N
ESTRUCTURA DE PROCESOS	4,41	,551	37
REVISION PROCESOS	4,38	,594	37
TAREAS ASIGNADAS	4,51	,559	37
ARTICULACION DE PROCESOS	4,46	,558	37
PROCESOS CLAROS	4,41	,551	37
INFORME RESULTADOS	4,51	,559	37
INFORMACION BRINDADA	4,38	,594	37
OBJETIVOS Y METAS	4,51	,559	37
APORTES	4,38	,594	37
EVALUACIONES	4,51	,559	37
DISTRIBUCION DE TAREAS	4,51	,559	37
CONOCIMIENTOS	4,51	,559	37
ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	4,51	,559	37
SATISFACCION	4,51	,559	37
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	4,51	,559	37
ACTIVIDADES	4,51	,559	37
ATENCION PERSONALIZADA	4,51	,559	37
CUMPLIMIENTO	4,51	,559	37
FIDELIZACION	4,51	,559	37
MOTIVACION	4,51	,559	37
DOMINIO	4,08	,795	37
CAPACITACIONES	4,51	,559	37
AMABILIDAD	4,16	,764	37

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ESTRUCTURA DE PROCESOS	97,95	70,275	-,061	,935
REVISION PROCESOS	97,97	69,694	-,003	,935
TAREAS ASIGNADAS	97,84	61,417	,946	,919
ARTICULACION DE PROCESOS	97,89	66,377	,366	,928
PROCESOS CLAROS	97,95	70,275	-,061	,935
INFORME RESULTADOS	97,84	61,417	,946	,919
INFORMACION BRINDADA	97,97	69,694	-,003	,935
OBJETIVOS Y METAS	97,84	61,417	,946	,919
APORTES	97,97	69,694	-,003	,935
EVALUACIONES	97,84	61,417	,946	,919
DISTRIBUCION DE TAREAS	97,84	61,417	,946	,919
CONOCIMIENTOS	97,84	61,417	,946	,919
ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	97,84	61,417	,946	,919
SATISFACCION	97,84	61,417	,946	,919
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	97,84	61,417	,946	,919
ACTIVIDADES	97,84	61,417	,946	,919
ATENCION PERSONALIZADA	97,84	61,417	,946	,919
CUMPLIMIENTO	97,84	61,417	,946	,919
FIDELIZACION	97,84	61,417	,946	,919
MOTIVACION	97,84	61,417	,946	,919
DOMINIO	98,27	70,703	-,099	,940
CAPACITACIONES	97,84	61,417	,946	,919
AMABILIDAD	98,19	70,156	-,057	,935

#### 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
102,35	70,012	8,367	23

**6. Estadística Descriptiva para las 23 preguntas de las Variables en la presente investigación Tamaño de muestra = 37**

		ESTRUCTURA DE PROCESOS	REVISION PROCESOS	TAREAS ASIGNADAS	PROCESOS CLAROS	ARTICULACION DE PROCESOS	INFORME RESULTADOS	INFORMACION BRINDADA	OBJETIVOS Y METAS	APORTES
N	Válidos	37	37	37	37	37	37	37	37	37
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,41	4,38	4,51	4,41	4,46	4,51	4,38	4,51	4,38
Mediana		4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
Moda		4	4	5	4	4 <sup>a</sup>	5	4	5	4
Desv. típ.		,551	,594	,559	,551	,558	,559	,594	,559	,594
Varianza		,303	,353	,312	,303	,311	,312	,353	,312	,353
Rango		2	2	2	2	2	2	2	2	2

		EVALUACIONES	DISTRIBUCION DE TAREAS	OBJETIVOS INSTITUCIONALES	ACTIVIDADES	ATENCIÓN PERSONAIZADA	CUMPLIMIENTO	FIDELIZACION	MOTIVACION	DOMINIO
N	Válidos	37	37	37	37	37	37	37	37	37
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,51	4,51	4,51	4,51	4,51	4,51	4,51	4,51	4,08
Mediana		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
Moda		5	5	5	5	5	5	5	5	4
Desv. típ.		,559	,559	,559	,559	,559	,559	,559	,559	,795
Varianza		,312	,312	,312	,312	,312	,312	,312	,312	,632
Rango		2	2	2	2	2	2	2	2	3

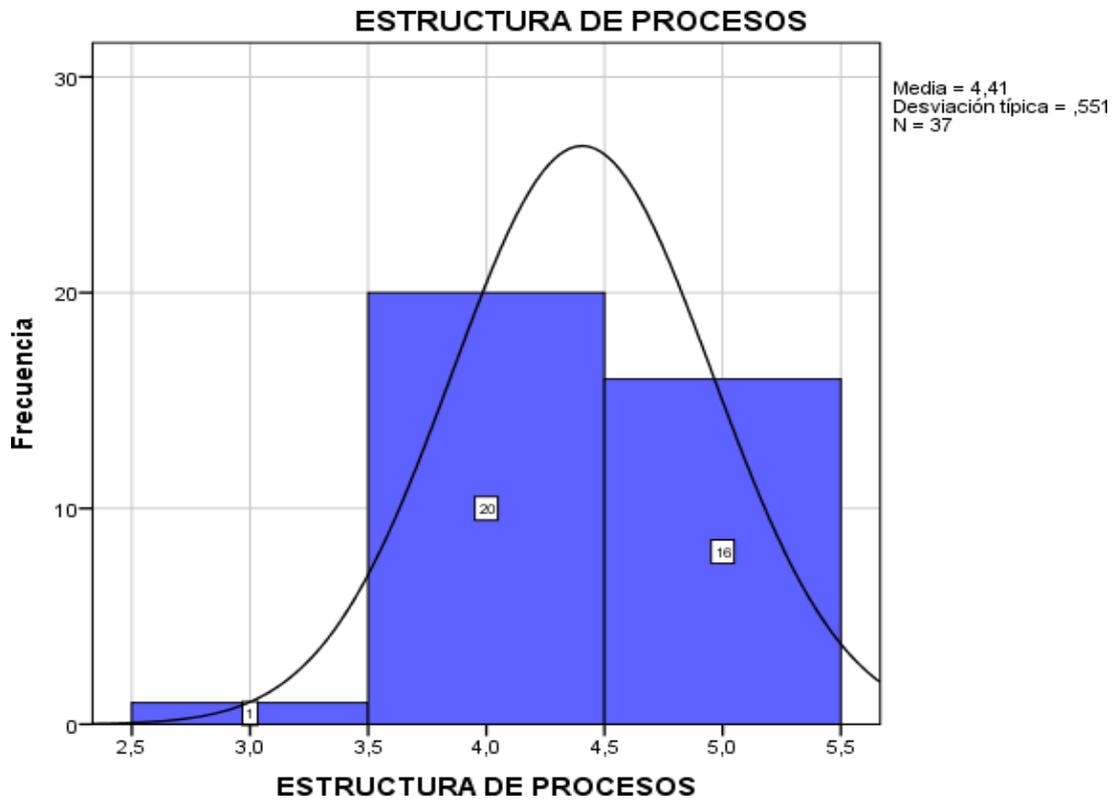
		CAPACITACIONES	AMABILIDAD	CONOCIMIENTOS	ORGANIZACIÓN DE TRABAJO	SATISFACCION
N	Válidos	37	37	37	37	37
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,51	4,16	4,51	4,51	4,51
Mediana		5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
Moda		5	4	5	5	5
Desv. típ.		,559	,764	,559	,559	,559
Varianza		,312	,584	,312	,312	,312
Rango		2	2	2	2	2

## 7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

**Tabla 1: Estructura de Procesos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	20	54,1	54,1	56,8
Siempre	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 1: Histograma Formulación del Proceso Estratégico**



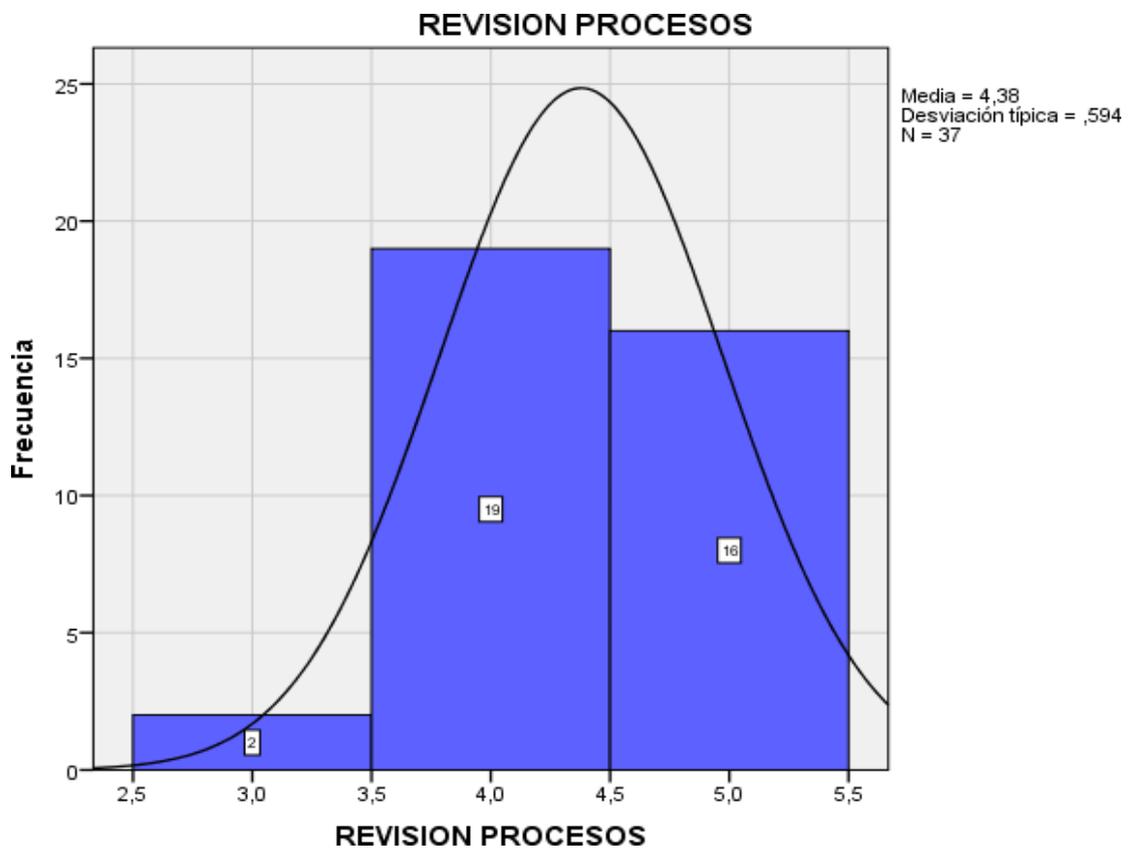
### Interpretación:

Se indagó sobre la estructura de procesos y se pudo apreciar que los colaboradores indican en 2.7% que algunas veces existe una buena estructura de los procesos, un 43.2% señala que siempre existe una buena estructura, y un 54.1% señala que casi siempre se tiene una buena estructura de procesos, lo cual ayuda a brindar un buen servicio.

**Tabla 2: Revisión de Procesos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	2	5,4	5,4	5,4
Casi Siempre	19	51,4	51,4	56,8
Siempre	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 2: Histograma Revisión de Procesos**



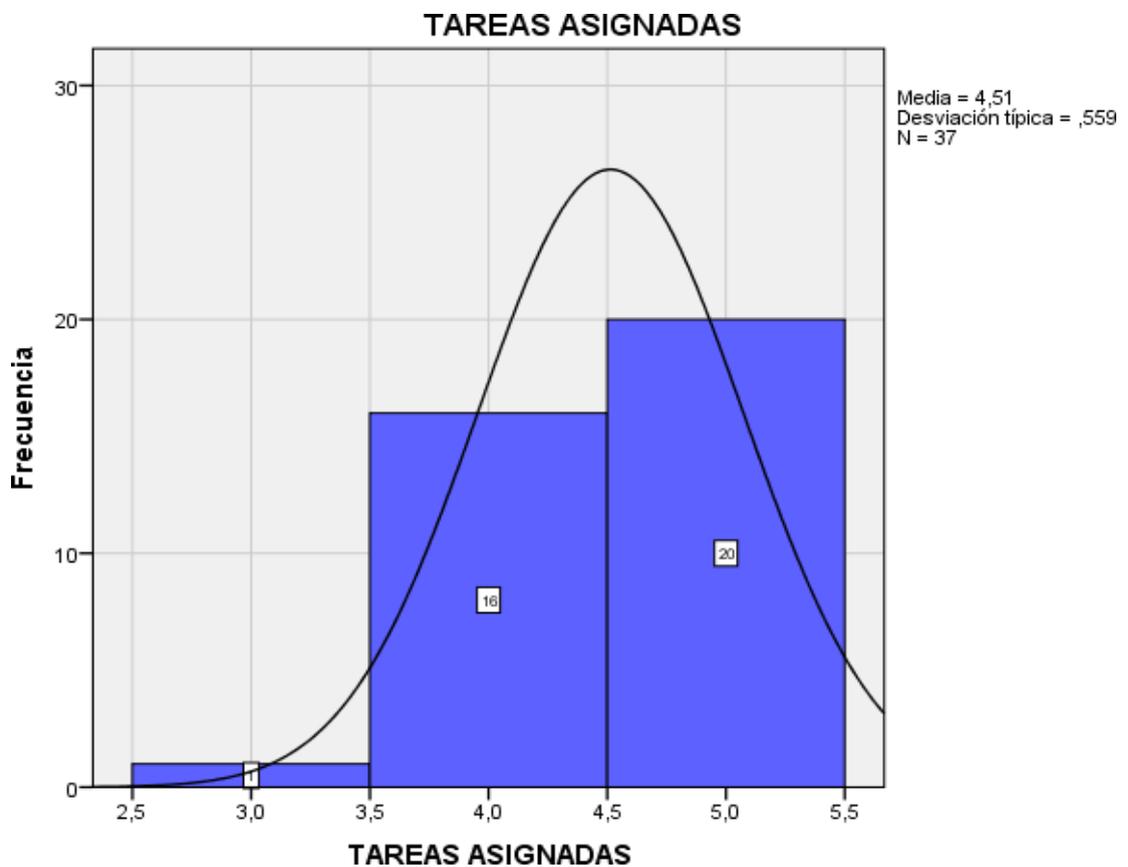
**Interpretación:**

Un 43.2% de los colaboradores señaló que siempre se realizan revisiones a los procesos empleados por la institución, sin embargo, un 51.4% indicó que esta revisión se realiza casi siempre.

**Tabla 3: Tareas asignadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 3: Histograma Tareas Asignadas**



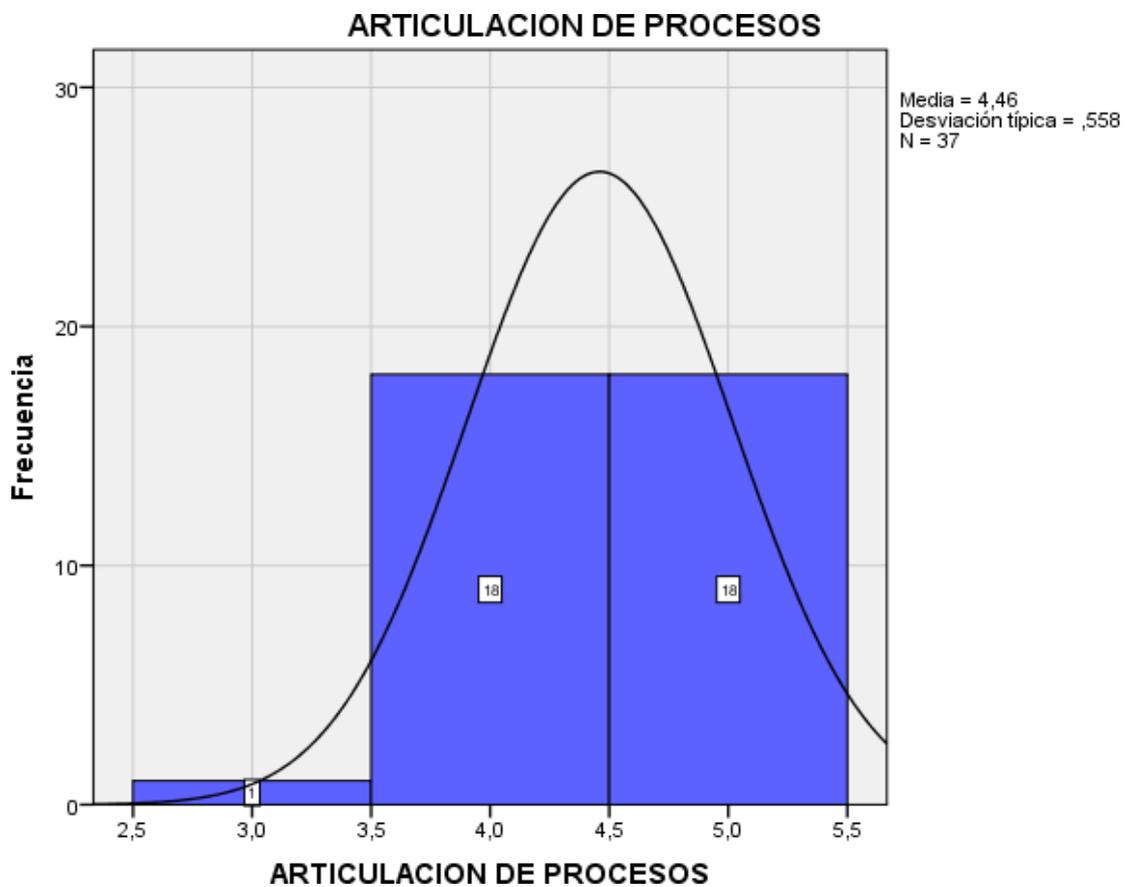
**Interpretación:**

Los colaboradores en un 4.32% señalaron que casi siempre realizan las actividades asignadas por la entidad, frente a un 54.1% que señala que siempre todo colaborador realiza las actividades o tareas que se les asigna.

**Tabla 4: Articulación de Procesos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	18	48,6	48,6	51,4
Siempre	18	48,6	48,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 4: Histograma Articulación de Procesos**



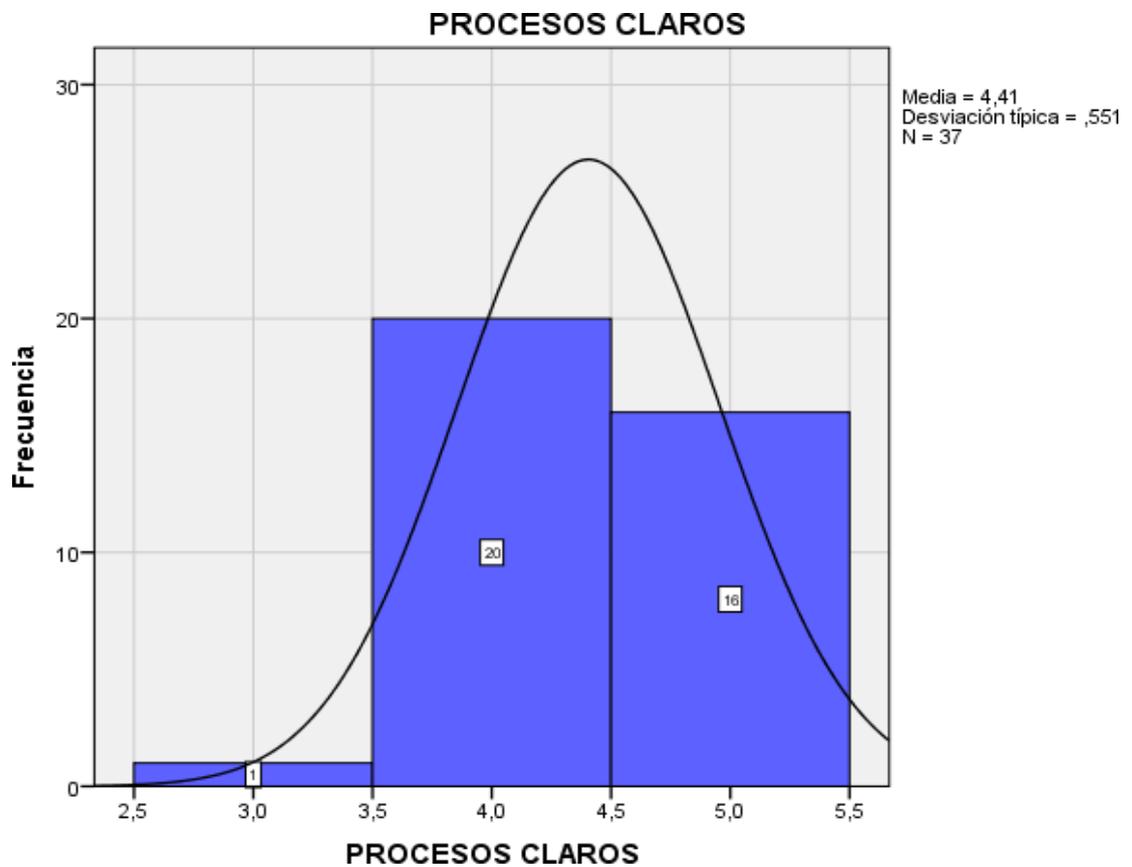
**Interpretación:**

Los colaboradores coinciden en un 48.6% que casi siempre y siempre, los procesos establecidos por la entidad se encuentran bien articulados, frente a un 2.7% que señala que solo esto solo se da algunas veces.

**Tabla 5: Procesos Claros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	20	54,1	54,1	56,8
Siempre	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 5: Histograma Procesos Claros**



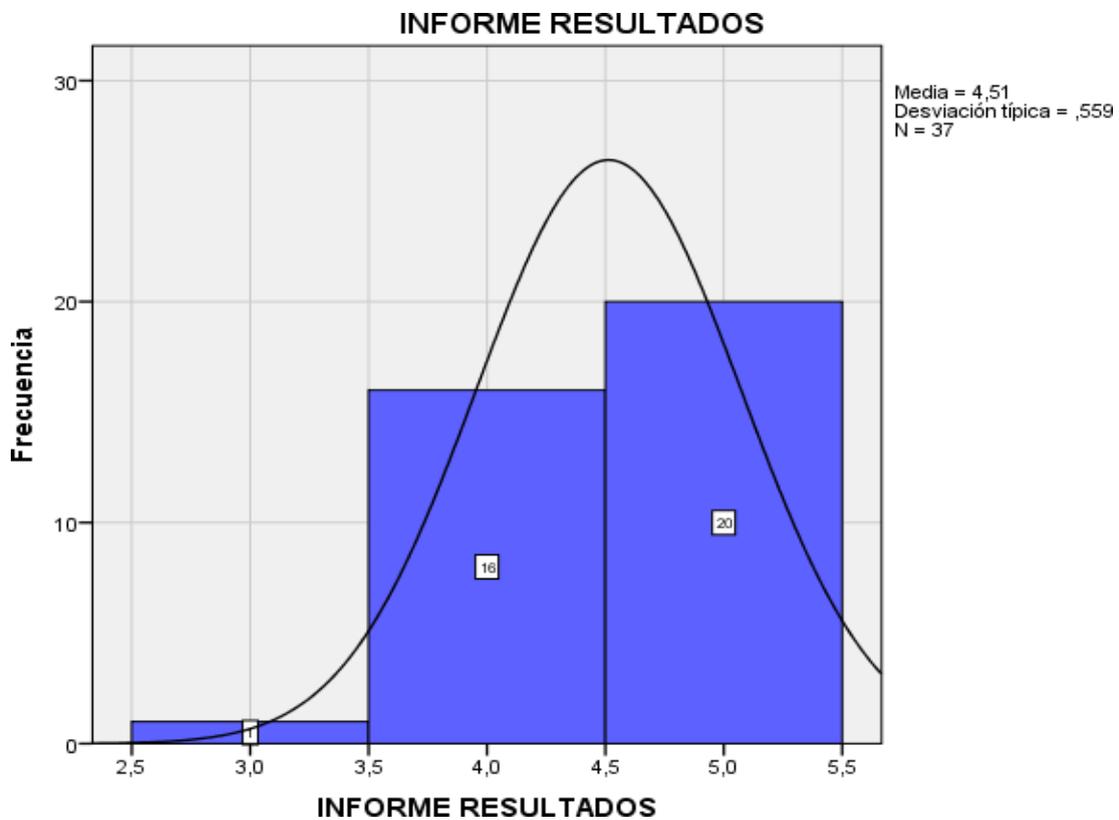
**Interpretación:**

Ante la consulta de que, si los procesos establecidos por la entidad son claros, el 54.1% de los colaboradores considera que casi siempre son claros, frente a un 43.2% que considera que siempre los objetivos son claros, sin embargo, el 2.7% considera que esto se da solo algunas veces.

**Tabla 6: Informe de Resultados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Válidos Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 6: Histograma Informe de Resultados**



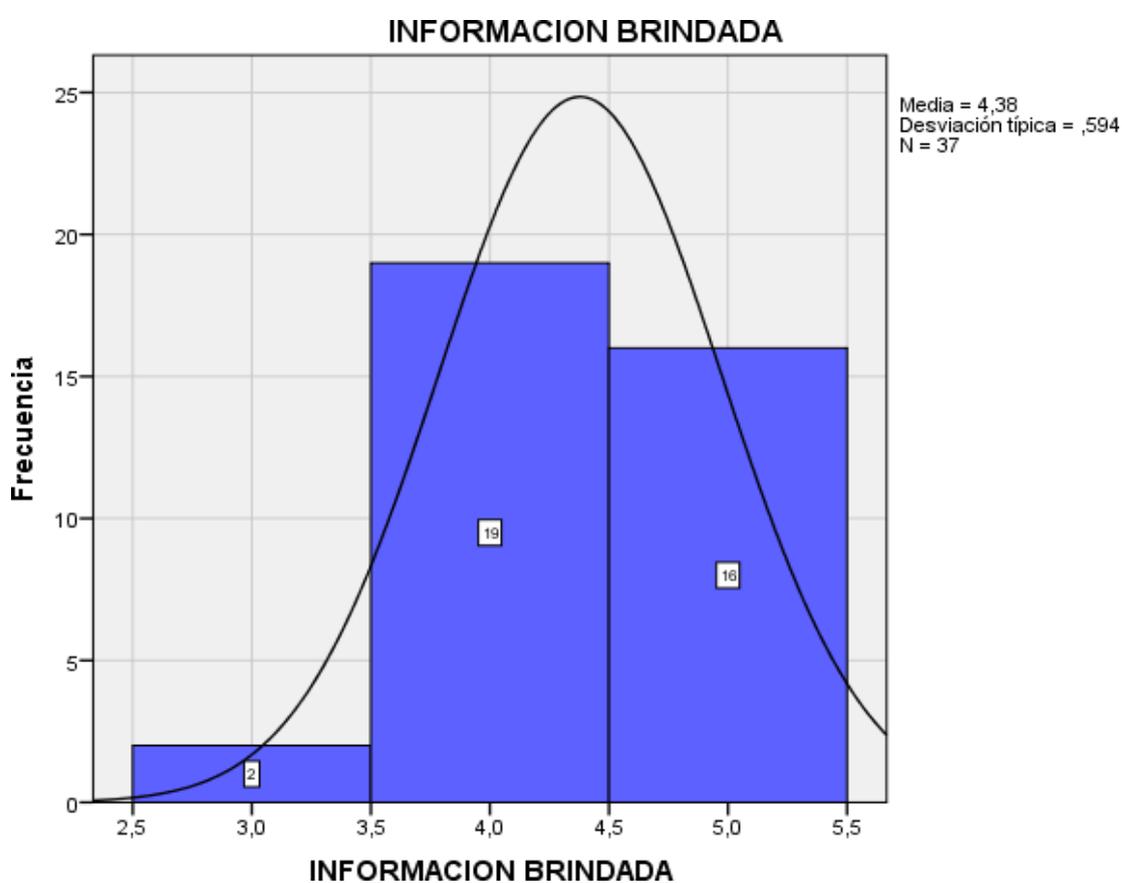
**Interpretación:**

Los colaboradores mediante un 54.1% de los colaboradores encuestados señala que siempre la entidad brinda el informe de resultados al cierre de cada proceso, sin embargo, el 43.2% considera que este informe se da casi siempre

**Tabla 7: Información Brindada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	2	5,4	5,4	5,4
Casi Siempre	19	51,4	51,4	56,8
Siempre	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 7: Histograma Información Brindada**



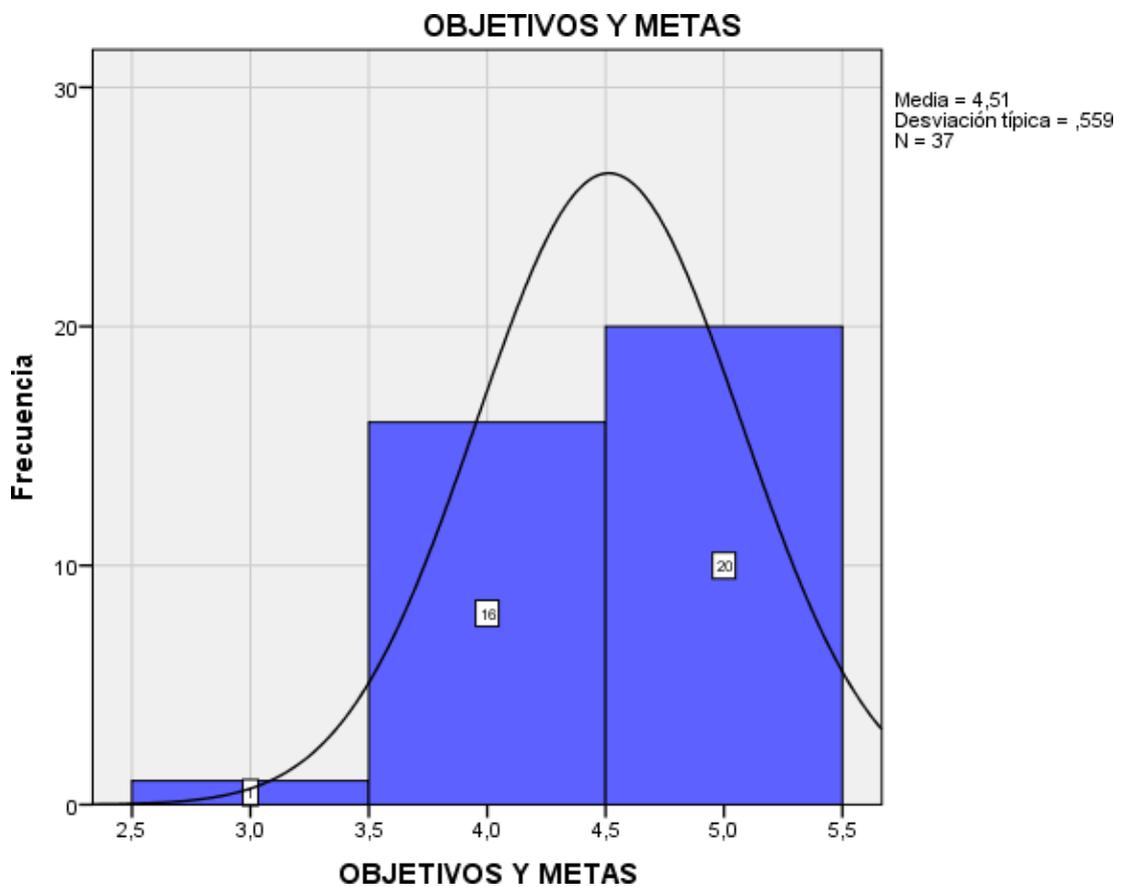
**Interpretación:**

En cuanto a la información que brinda la entidad a los ciudadanos, un 51.4% señala que casi siempre es la adecuada, sin embargo, un 43.2% considera que siempre la información es la adecuada y solamente un 5.4% de ellos considera que esto solo se da algunas veces.

**Tabla 8: Objetivos y Metas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 8: Histograma Objetivos y Metas**



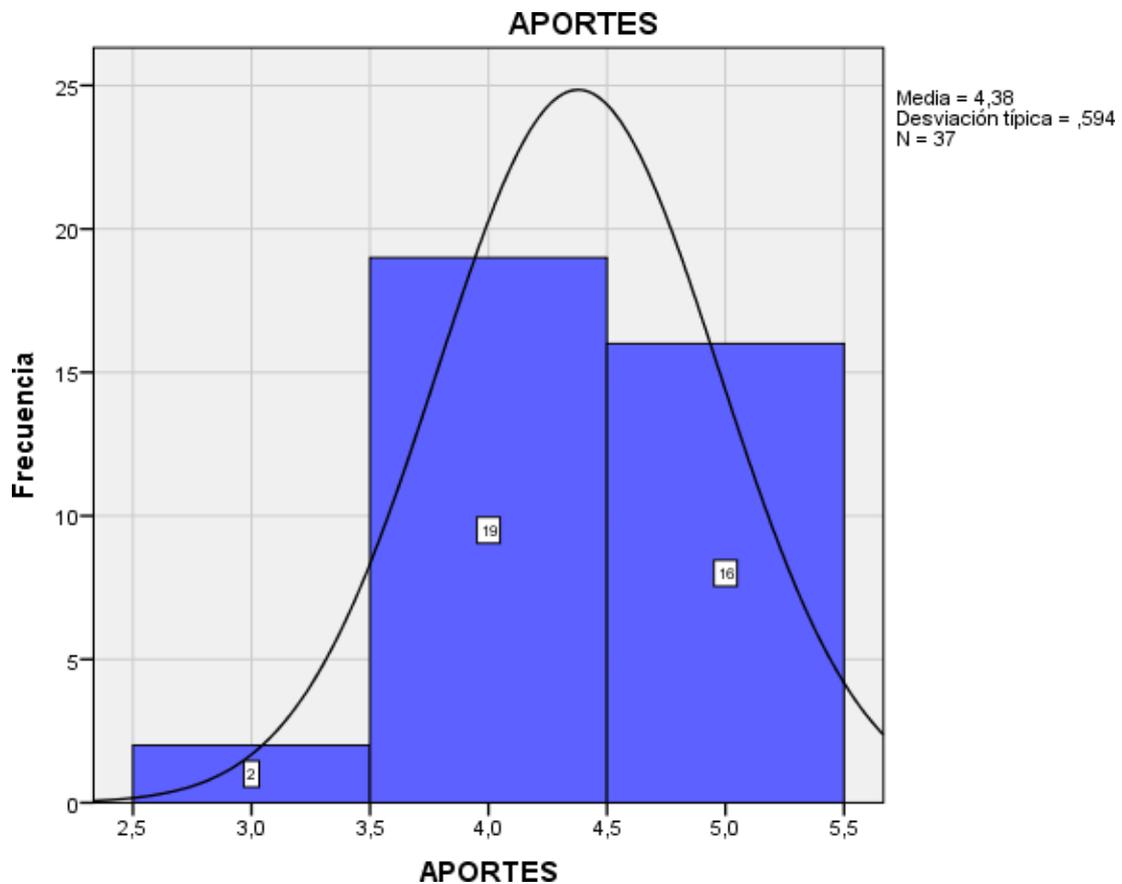
**Interpretación:**

En relación con los objetivos y metas el 54.1% de colaboradores opina que siempre se encuentran bien definidos, frente a un 43.2% que considera que casi siempre lo están.

**Tabla 9: Aportes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	2	5,4	5,4	5,4
Casi Siempre	19	51,4	51,4	56,8
Siempre	16	43,2	43,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 9: Histograma Aportes**



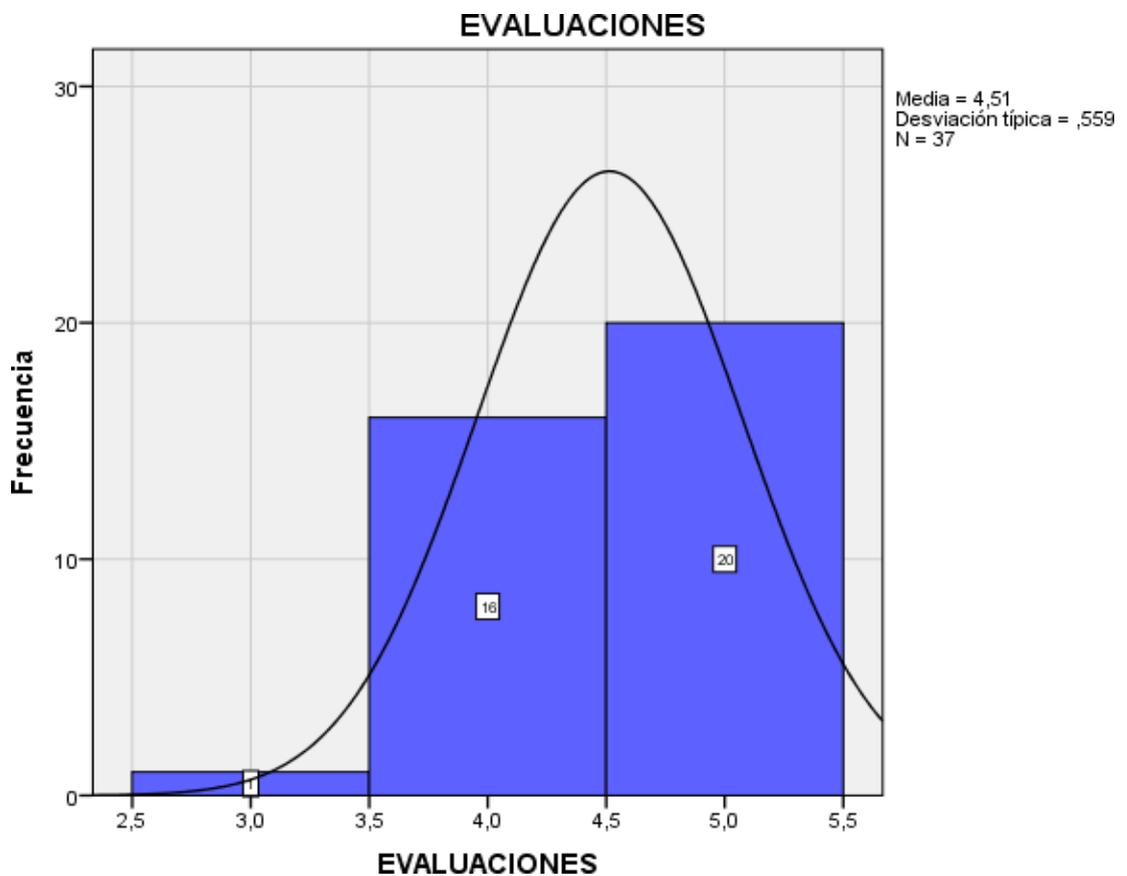
**Interpretación:**

En un 51.4% los colaboradores señalan que casi siempre la entidad acepta aportes para la implementación de mejoras, frente a un 5.4% que opina que esto se da solo algunas veces.

**Tabla 10: Evaluaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 10: Histograma Evaluaciones**



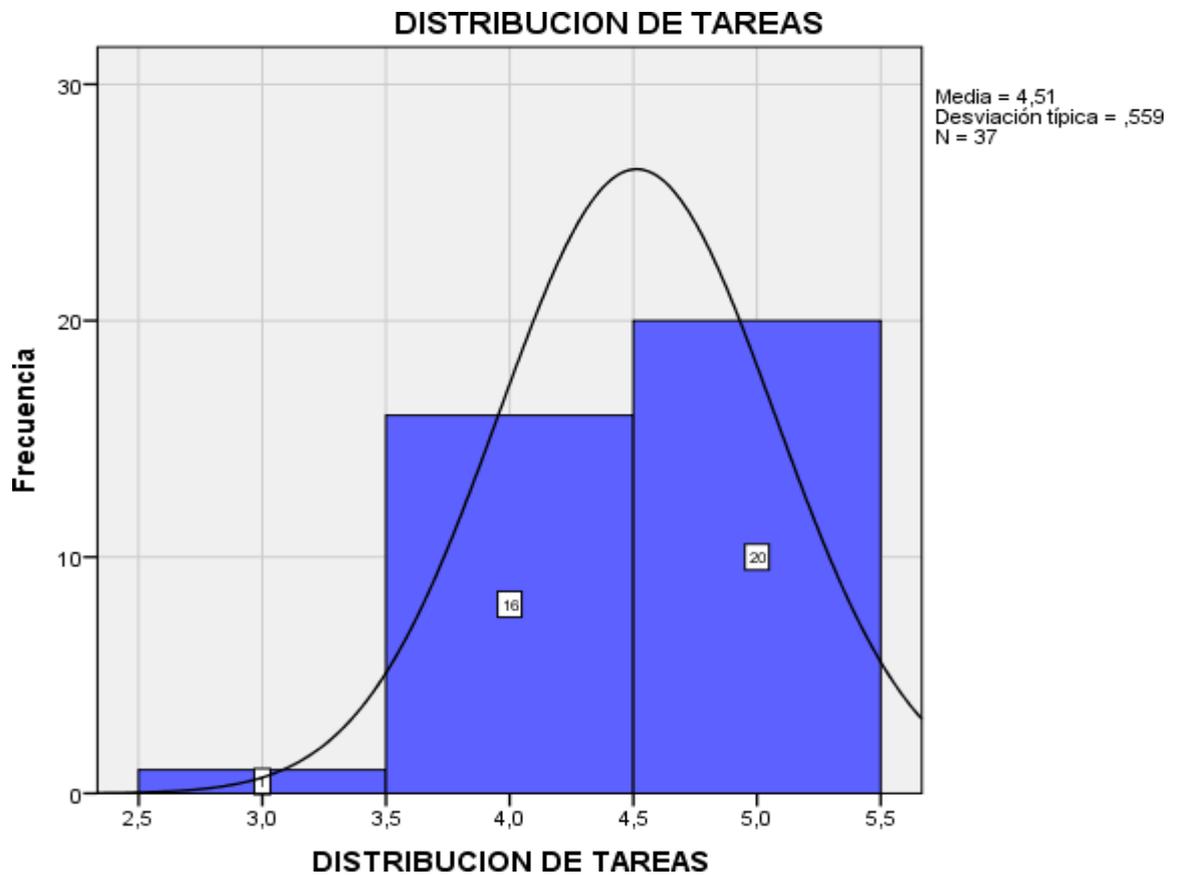
**Interpretación:**

Ante la consulta de que, si la Entidad realiza evaluaciones constantes al personal, solamente el 2.7% señala que algunas veces, en relación con un 54.1% que señala que siempre se encuentran en constante evaluación.

**Tabla 11: Distribución de Tareas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 11: Histograma Distribución de Tareas**



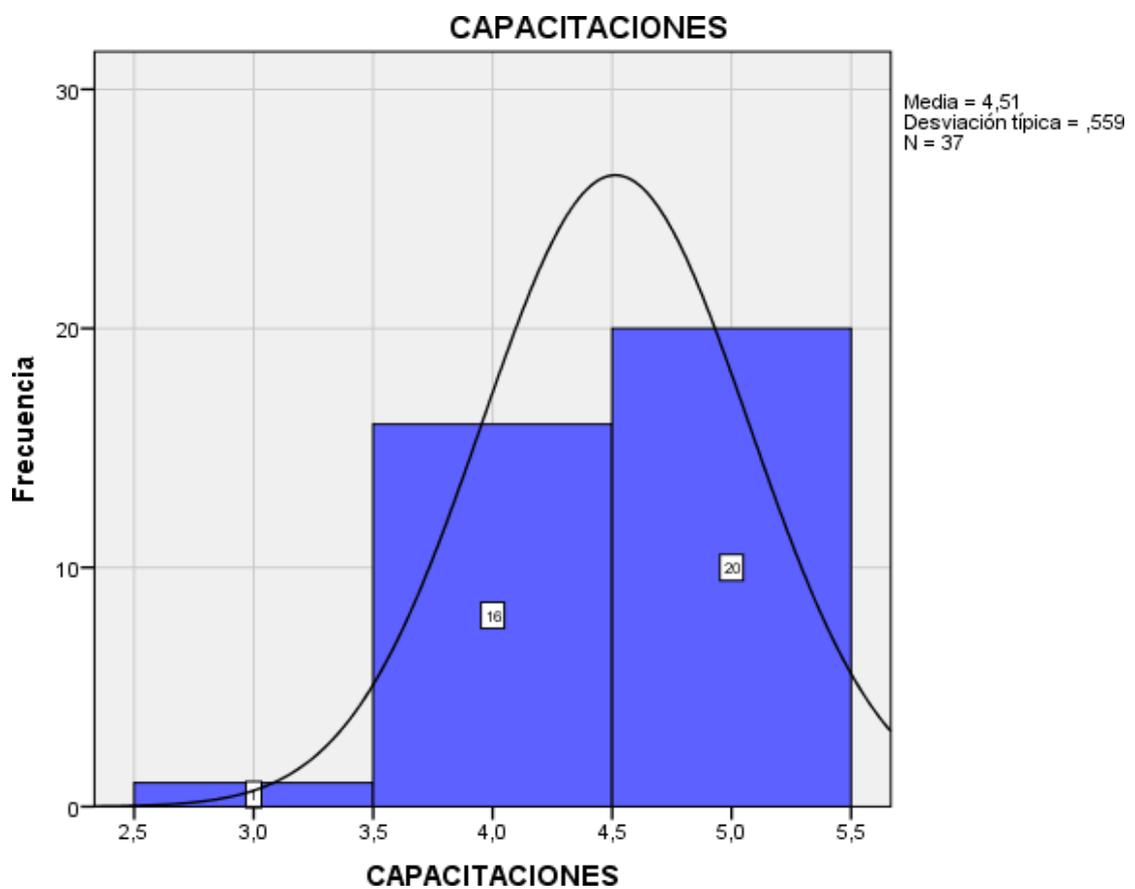
**Interpretación:**

En cuanto a la distribución de las actividades un 54.1% de los encuestados considera que siempre son distribuidas de manera equitativa, ante un 2.7% que señala que solo algunas veces se distribuyen de manera equitativa.

**Tabla 12: Capacitaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 12: Histograma Capacitaciones**



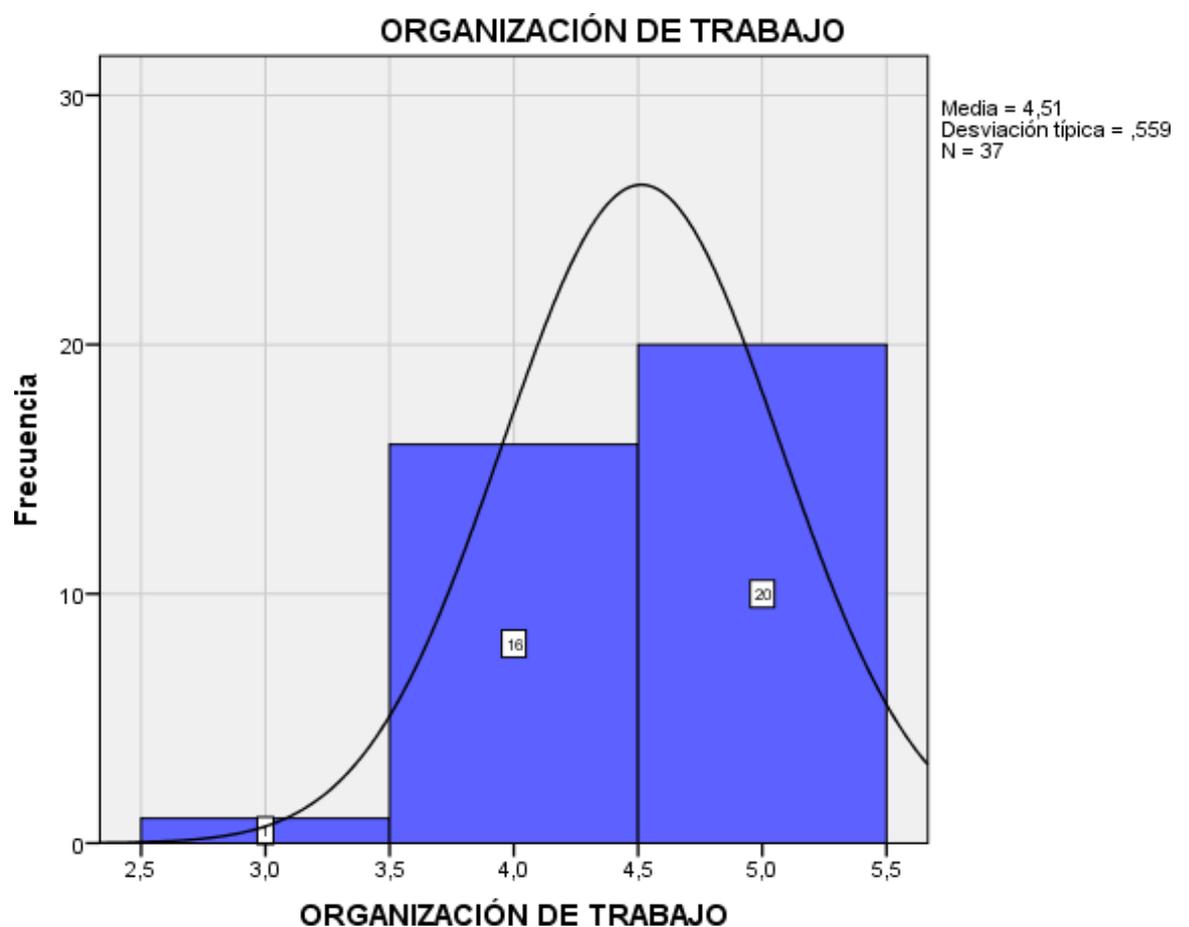
**Interpretación:**

En relación con las capacitaciones los colaboradores indican que en un 54.1% que siempre se encuentran en constante capacitación frente a un 2.7% que señala que estas capacitaciones solamente se dan algunas veces.

**Tabla 13: Organización de Trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 13: Histograma Organización de Trabajo**



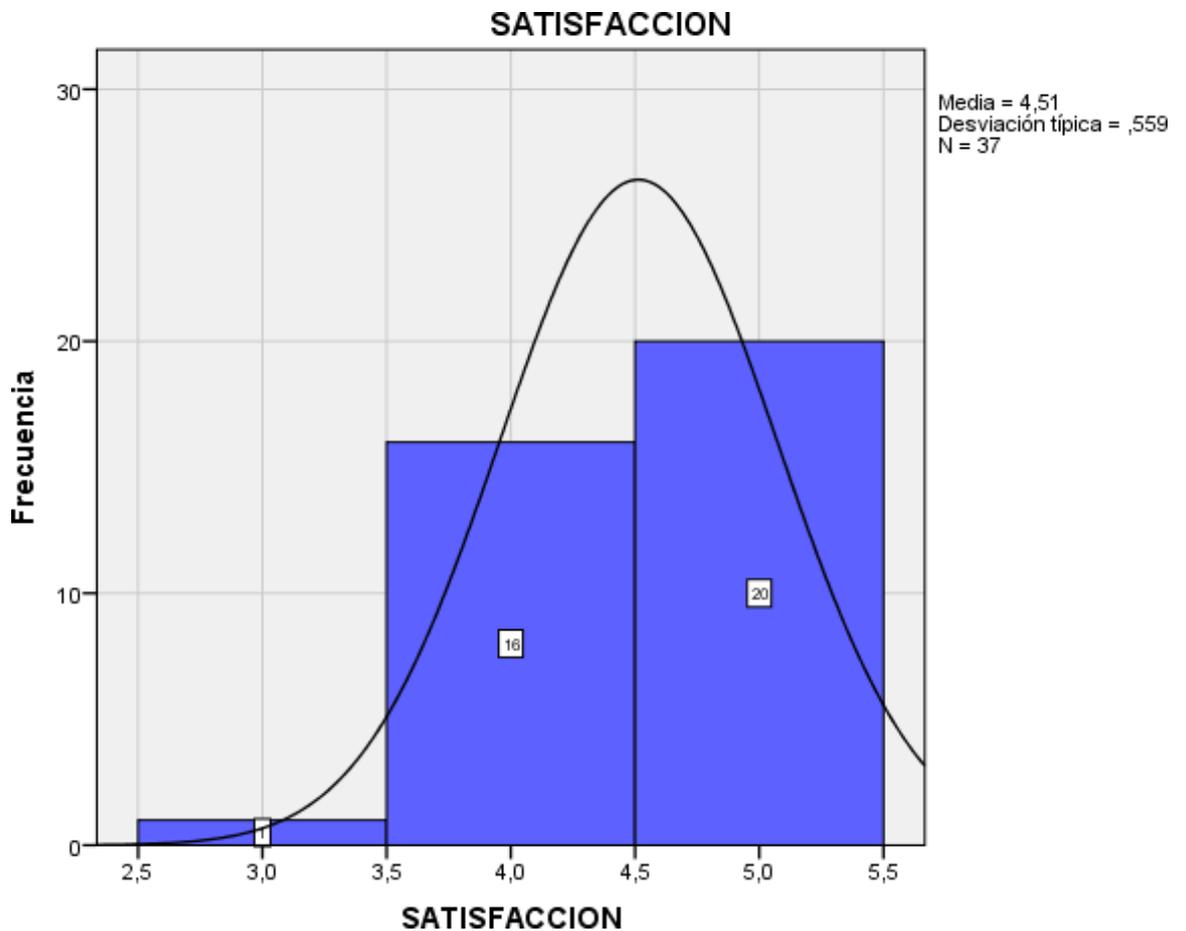
**Interpretación:**

Según el 54.1% de los colaboradores la institución realiza las actividades de manera correcta llevando a cabo una buena organización del trabajo siempre, sin embargo, un 43.2% considera que la organización del trabajo se realiza de manera correcta casi siempre.

**Tabla 14: Satisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 14: Histograma Satisfacción**



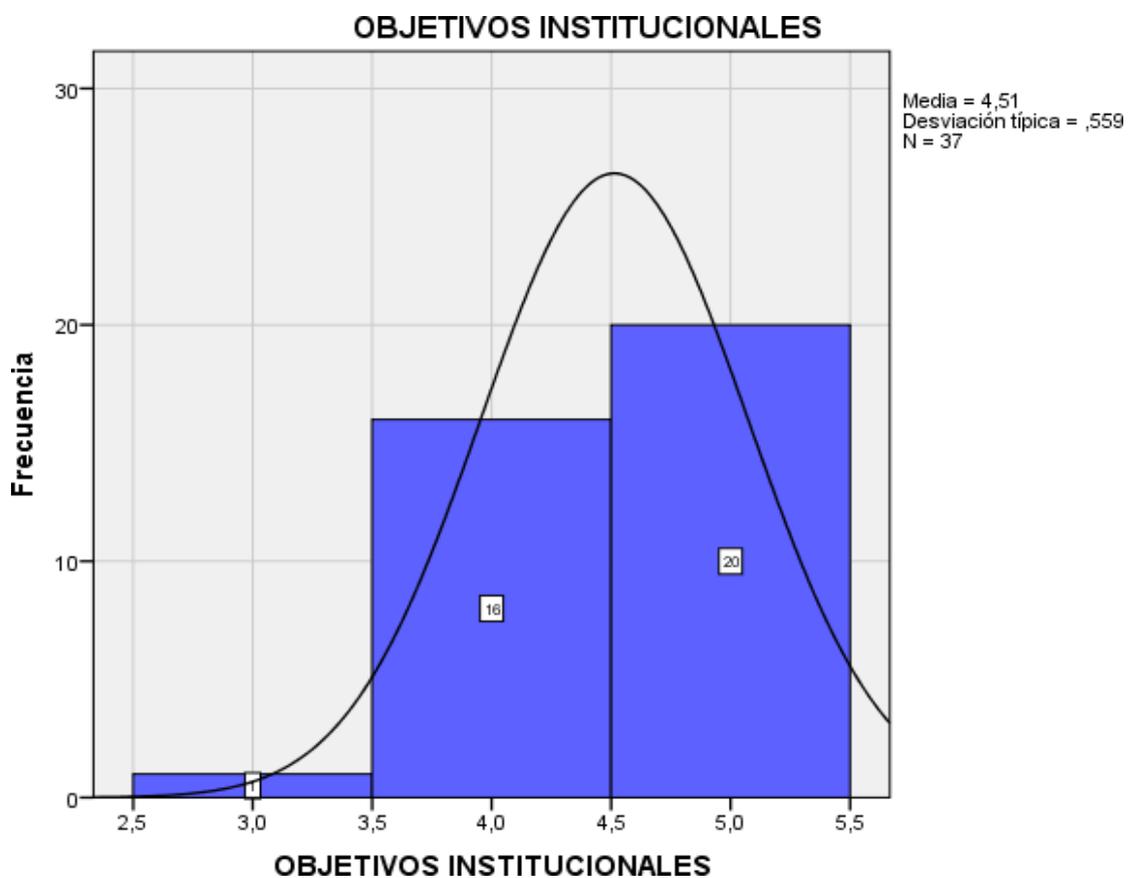
**Interpretación:**

En relación con sobre si el servicio que se brinda en la entidad logra realmente satisfacer o impactar al usuario el 54.1% de los encuestados señala que siempre logran satisfacer al usuariosin embargo un 2.7% indica que algunas veces se logra satisfacer o impactar a los ciudadanos.

**Tabla 15: Objetivos Institucionales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 15: Histograma Objetivos Institucionales**



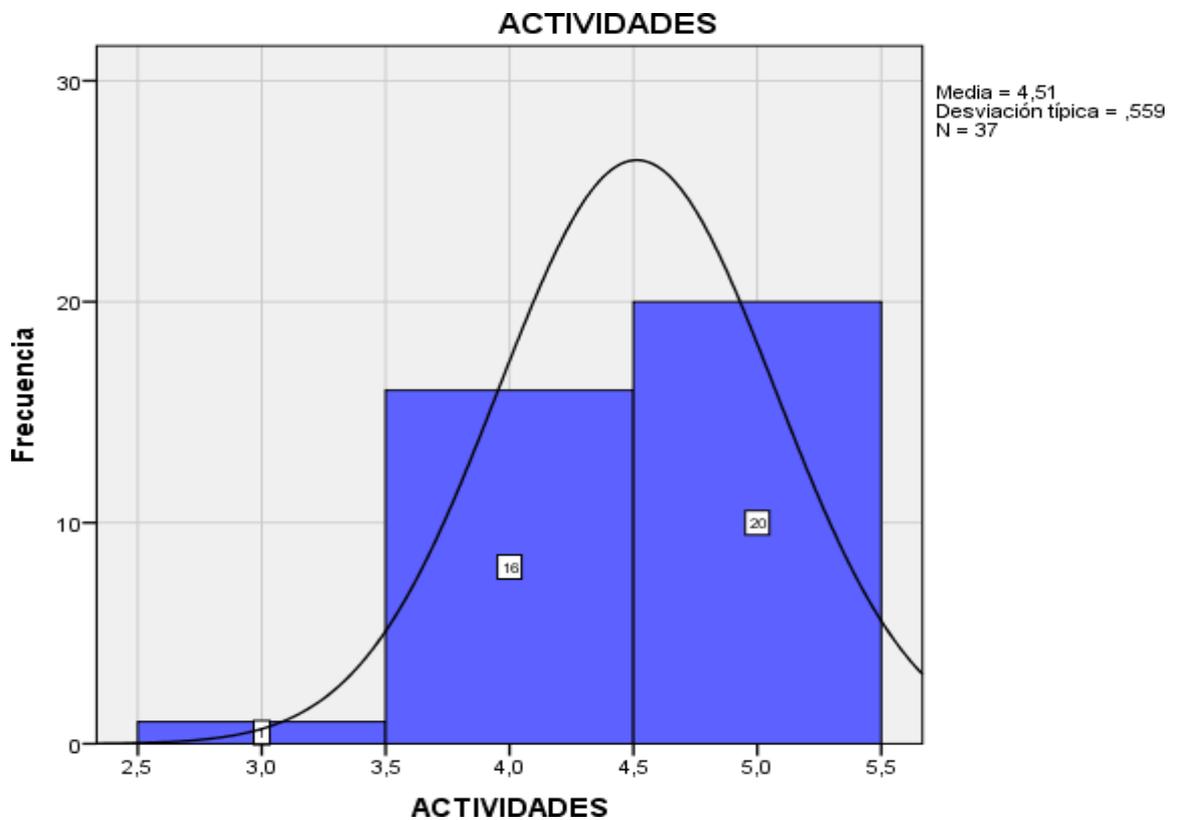
**Interpretación:**

En relación con sobre si la entidad alcanza los objetivos e institucionales que previamente se han establecido un 54.1% de los colaboradores señalan que siempre alcanzan los objetivos institucionales frente a un 2.7% que considera que esto se da simplemente algunas veces.

**Tabla 16: Actividades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 16: Histograma Actividades**



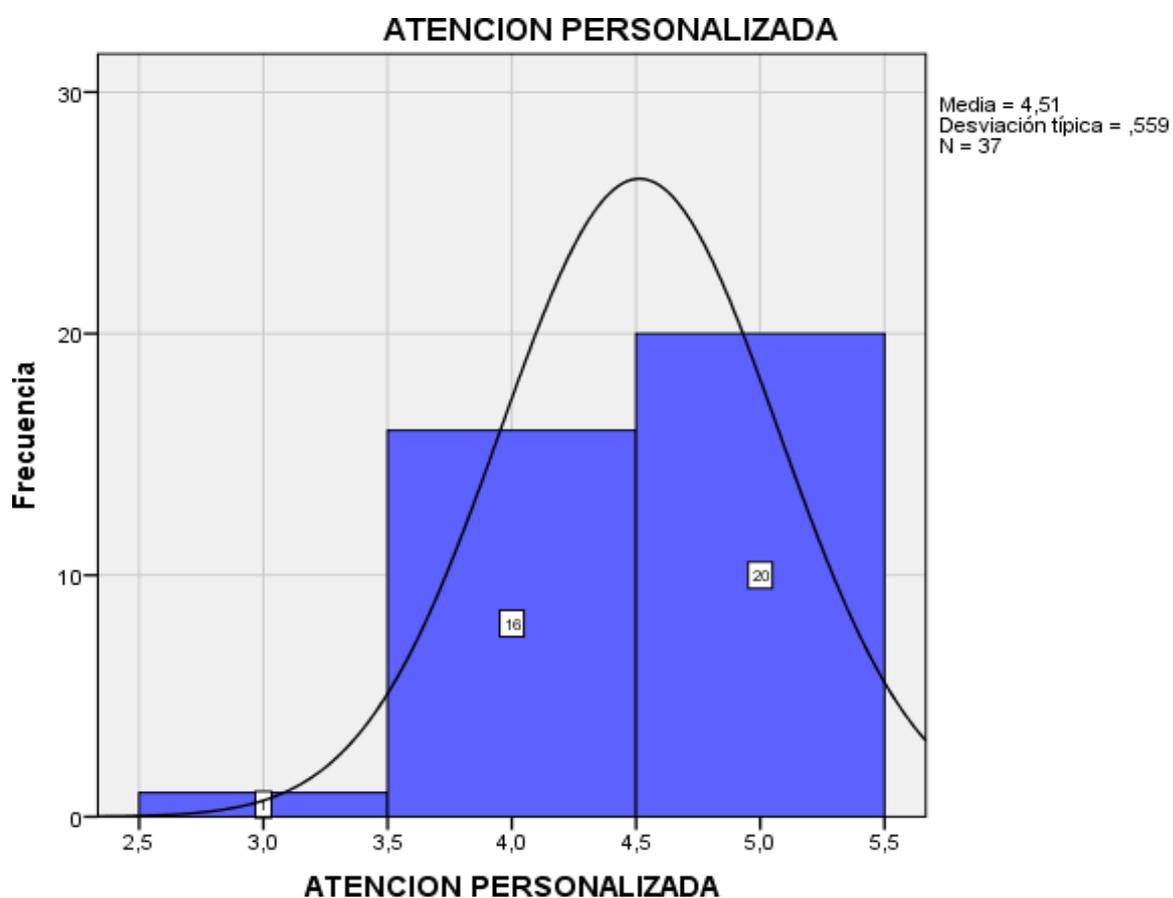
**Interpretación:**

Según el 54.1% de los colaboradores la institución realiza las actividades de manera correcta siempre, sin embargo, un 43.2% de colaboradores considera que casi siempre se realizan las actividades de manera correcta frente a un 2.7% que indica que solamente se hace algunas veces.

**Tabla 17: Atención Personalizada**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 17: Histograma Atención Personalizada**



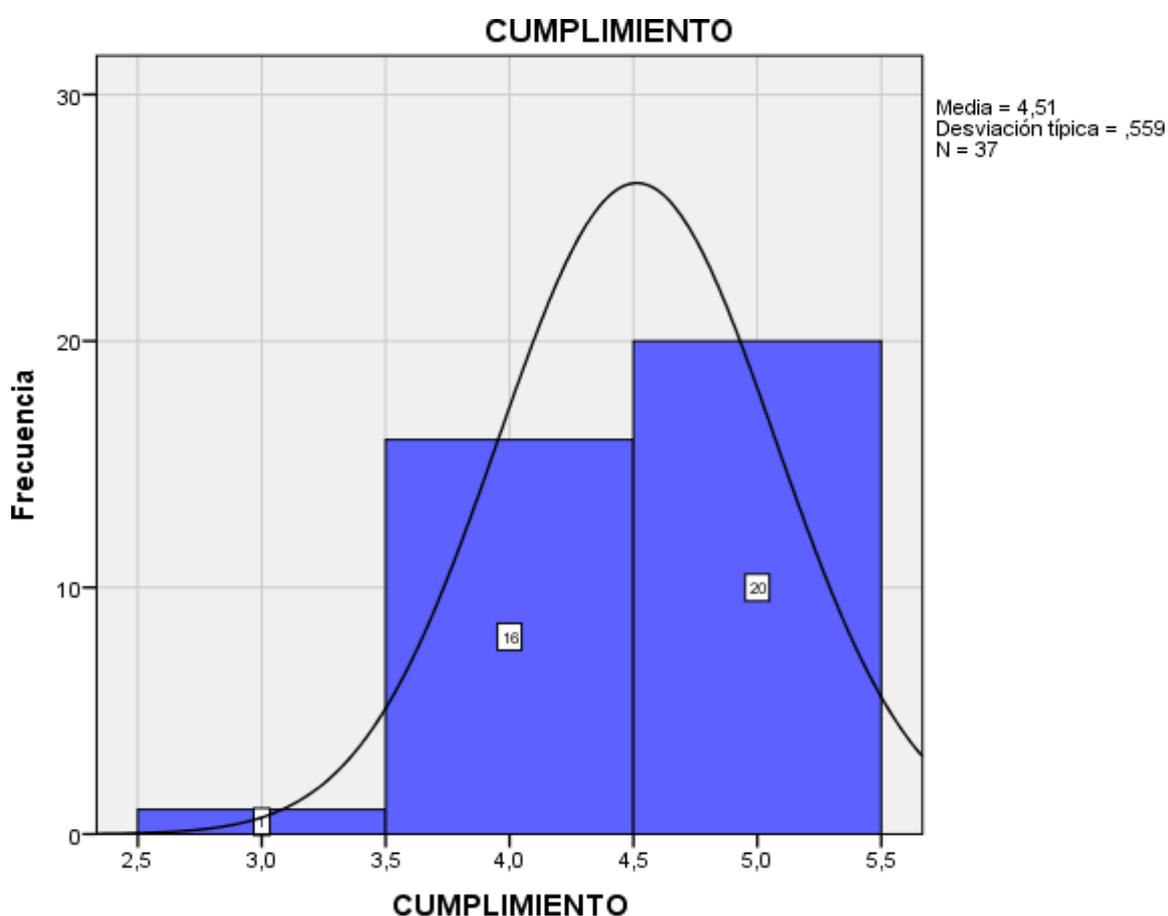
**Interpretación:**

En relación a la atención personalizada que se brindan en las entidades de procesos electorales el 54.1% de los colaboradores encuestados opinan que siempre realizan una atención personalizada.

**Tabla 18: Cumplimiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 18: Histograma Cumplimiento**



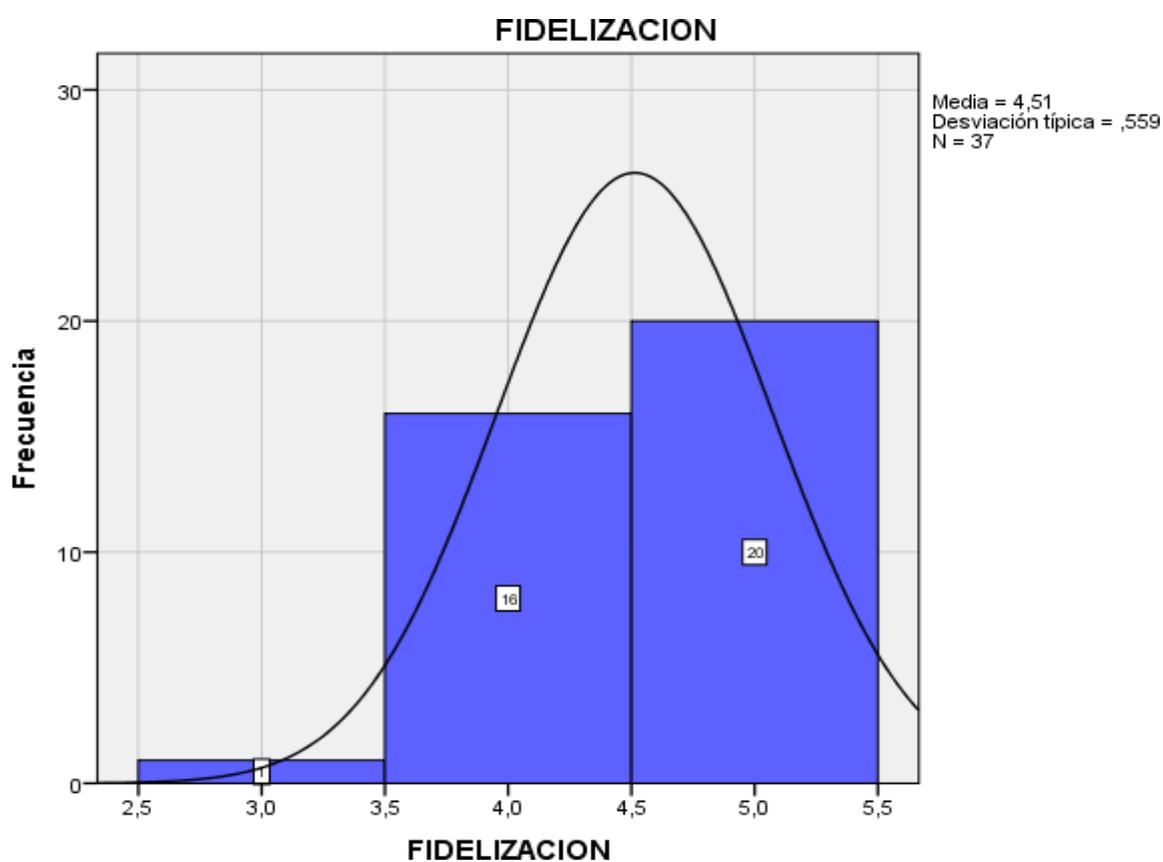
**Interpretación:**

Según el 54.1% de los colaboradores, los trabajadores de las entidades descentralizadas de procesos electorales siempre cumplen con lo solicitado por el ciudadano sin embargo un 2.7% opina que algunas veces se logra cumplir con lo solicitado por el ciudadano.

**Tabla 19: Fidelización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	1	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	43,2	45,9
	Siempre	20	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 19: Histograma Fidelización**



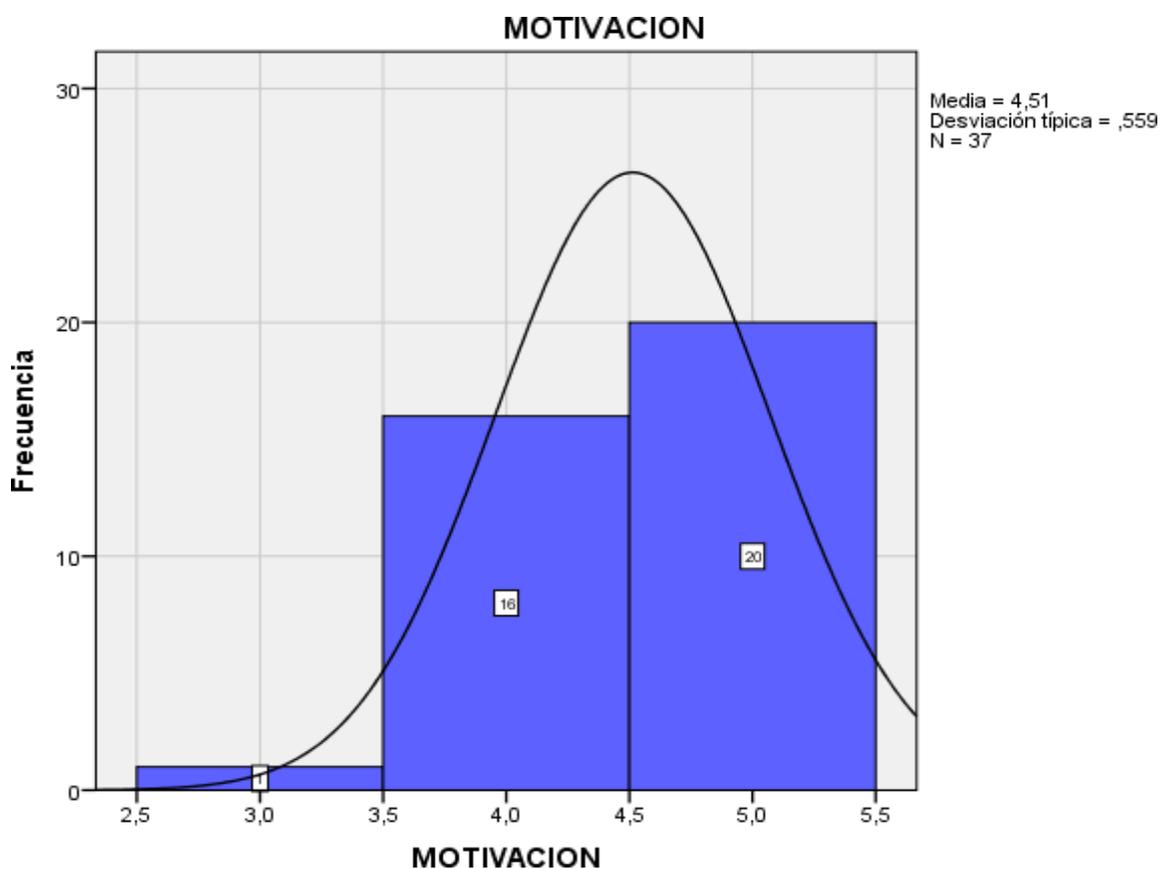
**Interpretación:**

Los colaboradores afirmaron en un 54.1% que los trabajadores de las entidades descentralizadas de procesos electorales siempre logran la fidelización de los ciudadanos y solo un 2.7% no comparte esta opinión.

**Tabla 20: Motivación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 20: Histograma Motivación**



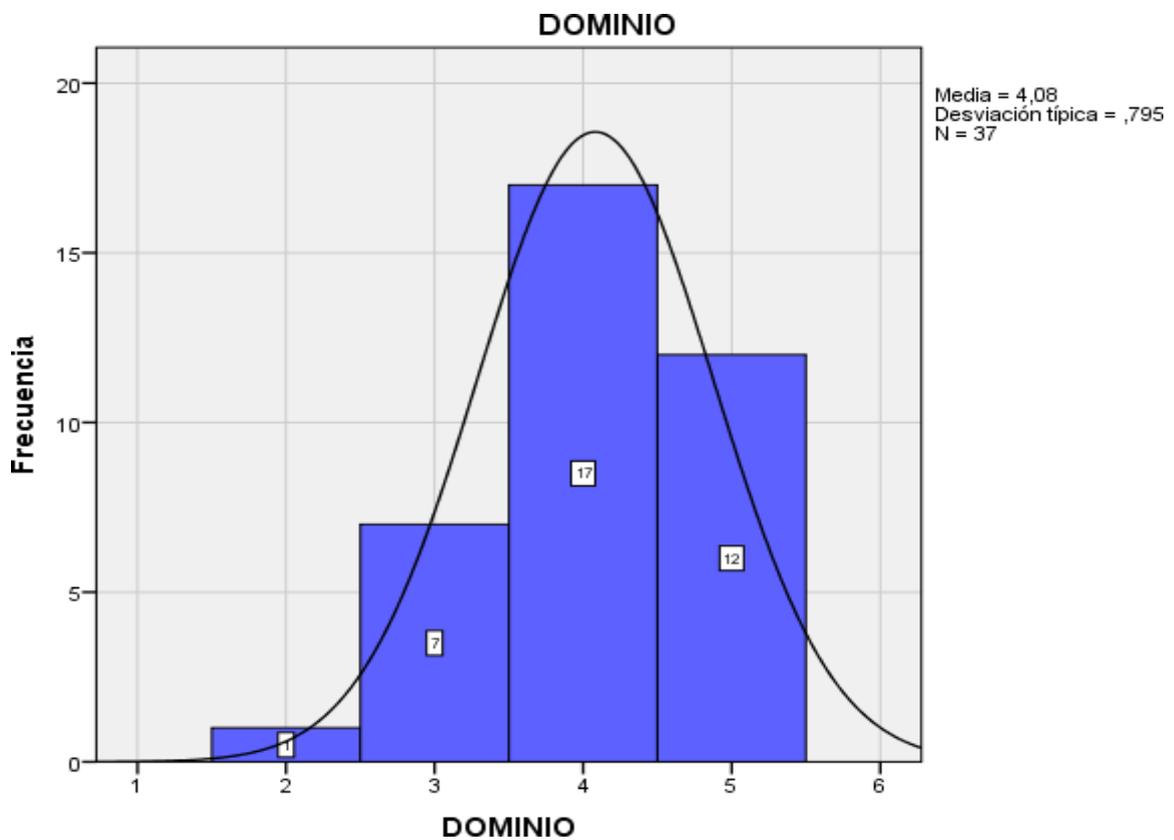
**Interpretación:**

Según el 54.1% de los colaboradores indicaron que siempre se sienten motivados y promueven el trabajo en equipo, ante esto un 43.2% indica que casi siempre se motiva al personal a trabajar en equipo

**Tabla 21: Dominio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2,7	2,7	2,7
Algunas Veces	7	18,9	18,9	21,6
Válidos Casi Siempre	17	45,9	45,9	67,6
Siempre	12	32,4	32,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 21: Histograma Dominio**



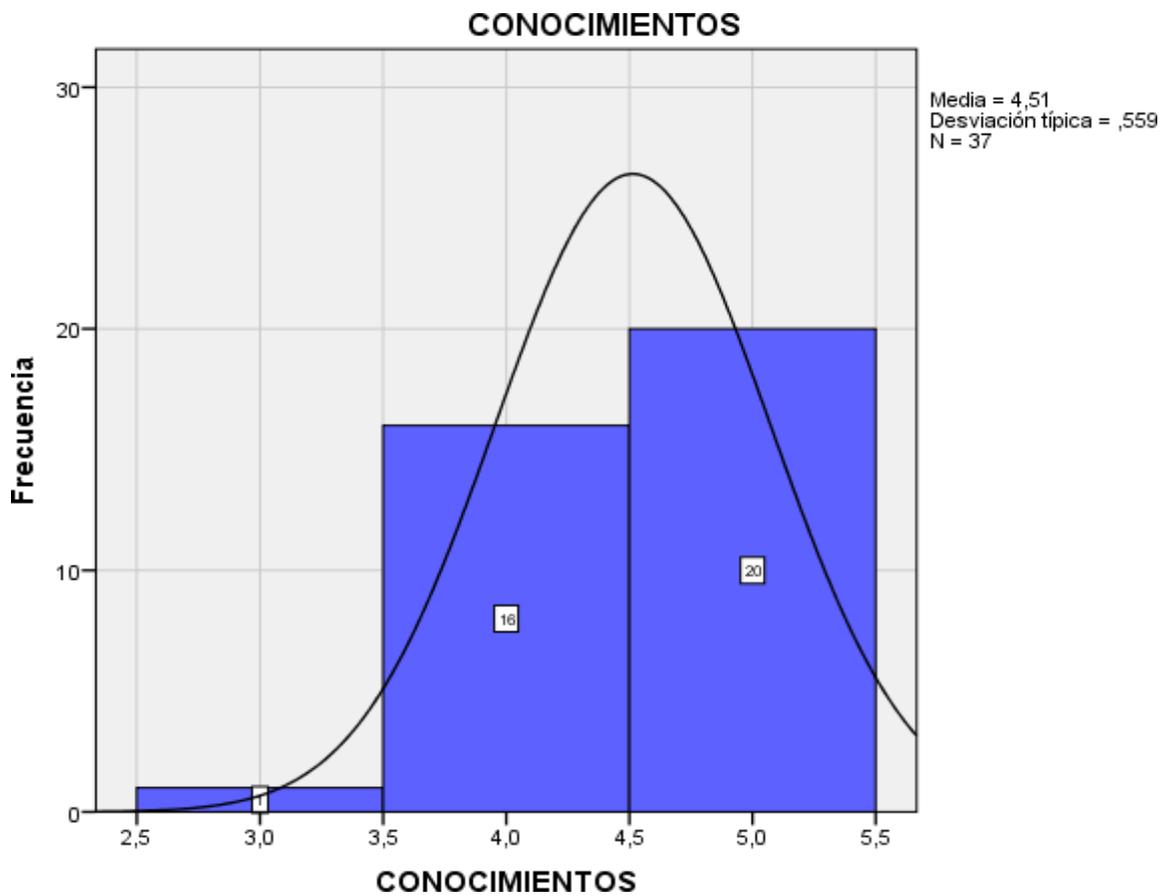
**Interpretación:**

Los colaboradores indicaron en un 45.9% que casi siempre tienen dominio de cómo brindar atención al ciudadano frente a un 2.7% que indica que casi nunca tienen este dominio para brindar la atención a los ciudadanos.

**Tabla 22: Conocimientos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	16	43,2	43,2	45,9
Siempre	20	54,1	54,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Gráfico 22: Conocimientos**



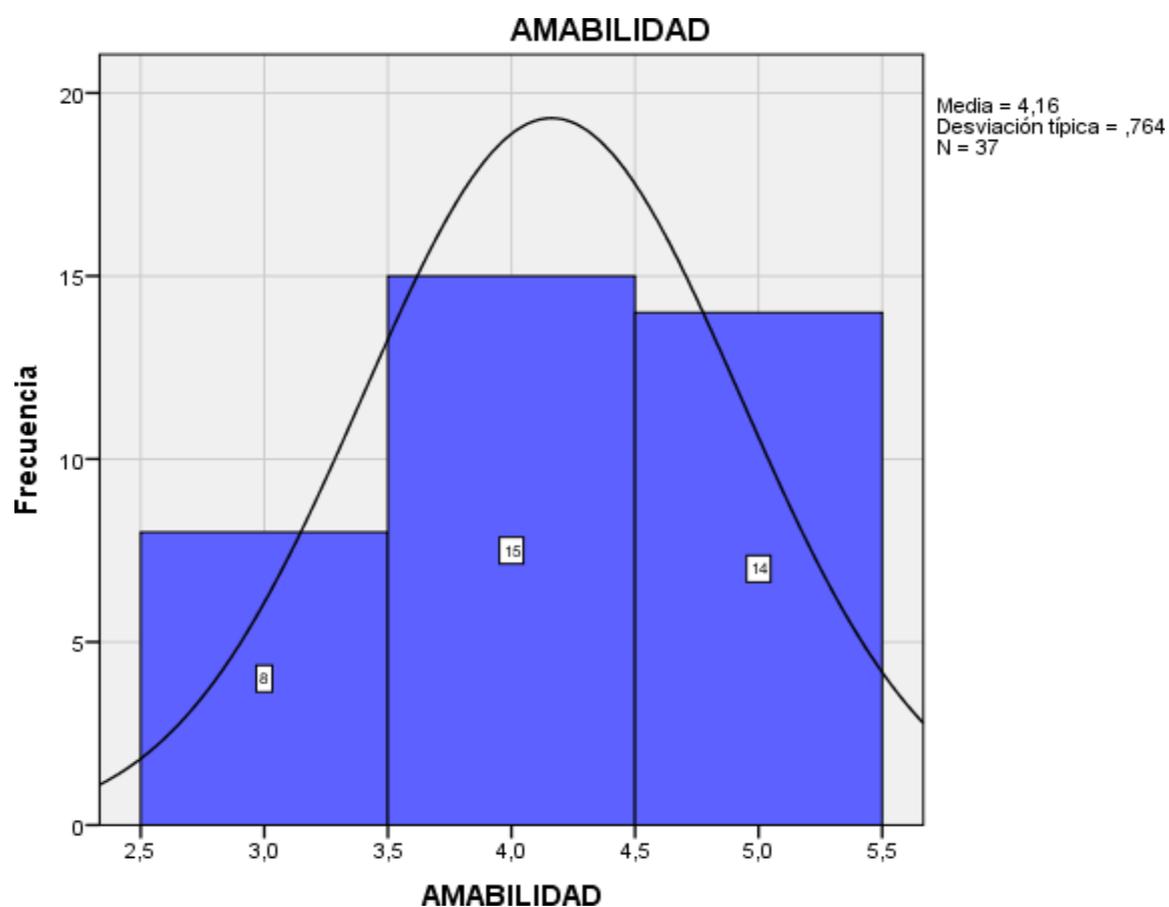
**Interpretación:**

Ante la consulta sobre los conocimientos o capacitaciones recibidos el 54.1% de los colaboradores indican que siempre están recibiendo constantes capacitaciones para el desempeño de sus funciones sin embargo un 2.7% opina que algunas veces reciben estepito de capacitaciones.

**Tabla 23: Amabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas Veces	8	21,6	21,6
	Casi Siempre	15	40,5	62,2
	Siempre	14	37,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0

**Gráfico 23: Amabilidad**



**Interpretación:**

Ante la consulta sobre si los trabajadores de las entidades descentralizadas atienden con amabilidad a los ciudadanos el 40.5% de los encuestados indican que casi siempre trata a los ciudadanos con amabilidad sin embargo el 21.6% opina que solo algunas veces se brinda un trato amable.

## Anexo 12

### Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

**Tabla 24: Correlación Herramientas de Gestión Pública con Calidad Total**

#### Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Herramientas de Gestión Pública no se relaciona con V2 Calidad Total  
H1: V1 Herramientas de Gestión Pública se relaciona con V2 Calidad Total

#### Inferencia Estadística:

De los datos que se obtienen se infiere de que existe una correlación moderada del 74.8% entre las Herramientas de Gestión Pública y la Calidad Total, correlación significativa entre las variables Herramientas de Gestión Pública se relaciona y la Calidad Total.

**Correlaciones**

		HERRAMIENTAS DE GESTION PUBLICA	CALIDAD TOTAL
HERRAMIENTASDEGESTI ONPUBLICA	Correlación de Pearson	1	,748*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
CALIDADTOTAL	Correlación de Pearson	,748*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 25: Correlación Mejora de los Procesos con la Calidad Total**

**Prueba de Hipótesis Específica 1**

H0: V1D1 Mejora de los Procesos no se relaciona con V2 Calidad Total  
 H1: V1D1 Mejora de los Procesos se relaciona con V2 Calidad Total

**Inferencia Estadística:**

Se concluye que hay una baja asociación del 23.6% entre la Mejora de los Procesos y la Calidad Total, correlación baja entre la Mejora de los Procesos y la Calidad Total.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL	V1D1
CALIDADTOTAL	Correlación de Pearson	1	,236
	Sig. (bilateral)		,160
	N	37	37
V1D1	Correlación de Pearson	,236	1
	Sig. (bilateral)	,160	
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 26: Correlación Gestión por Resultados con Calidad Total**

**Prueba de Hipótesis Específica 2**

H0: V1D2 Gestión por Resultados no se relaciona con V2 Calidad Total H1: V1D2

Gestión por Resultados se relaciona con V2 Calidad Total

**Inferencia Estadística:**

Se concluye que hay una muy alta asociación del 71.0% entre la Gestión por Resultados y la Calidad Total, correlación altamente significativa entre la Gestión por Resultados y la Calidad Total.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL	V1D2
CALIDADTOTAL	Correlación de Pearson	1	,710*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
V1D2	Correlación de Pearson	,710*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 27: Correlación Gestión de los Recursos con Calidad Total**

**Prueba de Hipótesis Específica 3**

H0: V1D3 Gestión de los Recursos no se relaciona con V2 Calidad Total H1:

V1D3 Gestión de los Recursos se relaciona con V2 Calidad Total

**Inferencia Estadística:**

Se concluye que hay una muy alta asociación del 95.1% entre la Gestión de los Recursos y la Calidad Total, correlación altamente significativa entre la Gestión de los Recursos y la Calidad Total.

**Correlaciones**

		CALIDAD TOTAL	V1D3
CALIDADTOTAL	Correlación de Pearson	1	,951 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	37	37
V1D3	Correlación de Pearson	,951 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	37	37

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).