



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y la calidad del proceso electoral
en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de
Tacna 2010 -2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTOR:

Br. CLAUDIA YAZMYN HUERTAS SUÁREZ

ASESOR:

Dr. DANIEL ALCIDES HERRERA FLORES

LINEA DE INVESTIGACION

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: CULTURA ORGANIZACIONAL

PERÚ- 2016

Dra. RINA MARIA ALVAREZ BECERRA

PRESIDENTE

Dr. EDGAR HERNÁN TEJADA VÁSQUEZ

SECRETARIO

Dr. PELAYO DELGADO TELLO

VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado.

A mis padres

Que me brindaron su comprensión y apoyo incondicional,

Cada paso que doy en mi vida, lo hago pensando en mí

Familia... lo más importante

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a Dios, por abrir camino en mi andar profesional, y a la Universidad Cesar vallejo, que a través de sus catedráticos me transmitieron nuevos conocimientos y enseñanzas de manera eficaz, logrando que cumpla una de las metas trazadas en mi vida profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

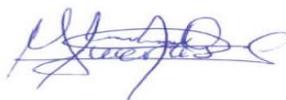
Yo, Claudia Yazmyn Huertas Suárez, estudiante del programa de Magister en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 00517008, con la tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 22 de Octubre de 2016



BR. Claudia Yazmyn Huertas Suarez

DNI: 00517008

PRESENTACIÓN

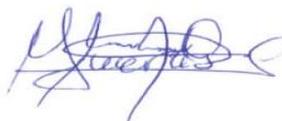
Señores miembros del jurado:

De conformidad con los lineamientos y técnicas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Post – Grado de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo investigación correlacional no experimental de tesis titulado **“Gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014”**.

Esta investigación está orientada a la adquisición de conocimientos con el propósito de dar respuesta a problemas concretos, referente a la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral que se lleva en nuestro país, siendo un problema de carácter permanente en época electoral.

Es nuestra propósito que los beneficios de este trabajo permitirán promover procedimientos más eficientes y necesarias para mejorar la gestión administrativa de los involucrados en la dirigir y ejecutar la normatividad vigente de acuerdo a las necesidades y exigencias democráticas en todo proceso electoral de modo que permitan lograr resultados apropiados frente a los electores, asimismo permita el presente trabajo contribuir a seguir profundizando investigaciones análogas en beneficio de la sociedad .

Atentamente,



BR. CLAUDIA YAZMYN HUERTAS SUÁREZ.

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MARCO METODOLÓGICO.....	58
2.1. Variables.....	58
2.2. Operacionalización de variables.....	59
2.3. Metodología.....	61
2.4. Tipo de estudio.....	61
2.5. Diseño.....	61
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	66
2.9. Método de análisis de datos	67
2.10. Aspectos éticos	67
III. RESULTADOS.....	68
IV. DISCUSIÓN.....	92
V. CONCLUSIONES.....	94
VI. RECOMENDACIONES.....	95
VII. REFERENCIAS	97
VIII. ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la edad de los encuestados.....	69
Tabla 2. Distribución por sexo los encuestados	70
Tabla 3. Distribución por estado civil los encuestados	71
Tabla 4. Distribución por nivel de instrucción los encuestados	72
Tabla 5. Calidad del servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	73
Tabla 6. Nivel organizacional del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	74
Tabla 7. Rendimiento del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	75
Tabla 8. Participación Social en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	76
Tabla 9. Proceso de garantía del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	77
Tabla 10. Documentos de calidad en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014	78
Tabla 11. Éxito en las elecciones del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	79
Tabla 12. Disposición del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	80
Tabla 13. Calidad humana en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014	81
Tabla 14. Calidad técnica en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	83
Tabla 15. Gestión administrativa en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014	84
Tabla 16. Calidad electoral del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.....	85
Tabla 17. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	86
Tabla 18. . Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	87
Tabla 19. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	88
Tabla 20. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	89
Tabla 21. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	90
Tabla 22. . Cálculo de estadístico Chi Cuadrado.....	91

ÍNDICE DE APENDICES

APENDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	102
APENDICE 2 MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE 1	106
APENDICE 3 MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE 2	109
APENDICE 4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: Gestión Administrativa	112
APENDICE 5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: Calidad del proceso electoral	113
APENDICE 6: CUESTIONARIO VARIABLE 1.....	114
APENDICE 7. CUESTIONARIO VARIABLE 2.....	115

RESUMEN

El Perú es un estado democrático que mantiene un orden jurídico respecto al cumplimiento de las normas establecidas por el Jurado Nacional de Elecciones, por tal motivo, la gestión de tales elecciones, requiere de la participación democrática de los electores, pero, sobre todo de quienes asumen la responsabilidad de dirigir dicho proceso; esta situación, en el ámbito social y político, propicia que se brinde un servicio de calidad respecto al proceso electoral que se imparte a la población, en este caso, como referente se ha considerado a los habitantes del Centro Poblado de Boca del Río de la provincia de Tacna.

La presente investigación establece la relación que existe entre Gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado de Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014. Se optó por un diseño de estudio correlacional, no experimental. La población estuvo constituida por 303 personas, así mismo, respecto a la muestra se obtuvo una representatividad significativa de 109 unidades de estudio. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta comprendida por 60 preguntas; 30 para el cuestionario N° 1 y de 30 preguntas para el cuestionario N° 2.

Se utilizó el SPSS v. 20 para el procesamiento de datos y la elaboración de los cuadros y gráficos estadísticos el 92,7% manifiesta como “pocas veces” se llevado una gestión administrativa adecuadas en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, asimismo en la Calidad del servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, así mismo el 99,1% manifiesta que es pocas veces buena y 0,9% nunca es buena la calidad del servicio del proceso electoral en Boca del Río.

Entre los resultados hallados, tenemos que dado que la probabilidad (Tabla 17) es menor a 0,05 ($P=0,005$) se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, los resultados apoyan la hipótesis que afirma que Existe relación entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del

proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna
2010 – 2014.

Palabras claves: Gestión administrativa, Calidad del proceso electoral,
calidad del servicio, Documentos de calidad.

ABSTRACT

Peru is a democratic state that has a legal system regarding compliance with the standards established by the National Jury of Elections, for this reason, the management of such elections, requires democratic participation of voters, but especially those who assume the responsibility of leading this process; this situation, the social and political environment, conducive to quality service regarding the electoral process that is given to the population, in this case, as a reference has been considered the inhabitants of the Town Center of Boca del Rio are given the province of Tacna.

This research establishes the relationship between management and the quality of Elections electoral process in the Town Center of Boca del Rio province of Tacna 2010 - 2014. opted for a correlational study design, not experimental. The population consisted of 303 people, also, relative to the sample representativeness significant study of 109 units was obtained. For data collection a survey comprised of 60 questions was applied; 30 for the questionnaire No. 1 and 30 questions for the # 2 questionnaire.

v SPSS was used. 20 for data processing and preparation of statistical tables and charts as 92.7% said "seldom" appropriate management of elections in the electoral process is carried C.P. Boca Rio de Tacna Province 2010-2014, also the service quality of the electoral process in C.P. Boca Rio de Tacna Province 2010-2014, and 99.1% say it is rarely good and 0.9% is never good service quality of the electoral process in Boca del Rio.

Among our findings, we have since the probability (Table 17) is less than 0.05 ($P = 0.005$) the null hypothesis is rejected, therefore, the results support the hypothesis that there a relationship between the management of elections and documents quality populated electoral process Boca del Rio province of Tacna center 2010 - 2014.

Keywords: Election Management, Quality electoral process, quality of service, quality documents.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado de Boca del Rio de la provincia de Tacna 2010 - 2014” tiene como objeto principal determinar la relación existente entre la gestión en la organización de las elecciones y sus etapas en el desarrollo del proceso electoral transparentado en la calidad del mismo, durante el año 2010 a 2014.

A modo de comentario introductorio se debe señalar que, el tema de la elección de autoridades, ya sea a nivel de elecciones generales (presidenciales y congresales), regionales y municipales en nuestro país constantemente crece y despierta el interés de la población, quizá a diferencia de décadas atrás.

Sobre ello, cabe preguntarnos, ¿realmente el gestión del desarrollo de las elecciones se relaciona en la calidad del proceso electoral constituyendo un instrumento indispensable para el éxito de las elecciones? Allí nace el problema que pretendemos abordar en el presente trabajo de investigación. Hoy en nuestra localidad se observa el fracaso en el resultado de la elección de sus autoridades y ante este como consecuencia la designación de un representante impuesto por parte de la municipalidad provincial ante la ausencia de una autoridad electa, formulamos la siguiente pregunta en nuestra tesis ¿Constituye o no la gestión administrativa un instrumento para el éxito del proceso electoral , en cuanto a la calidad?, ¿cuál es el grado de importancia de la gestión administrativa en el desarrollo de la organización?. Por ello, en la presente investigación se aborda conceptual y doctrinariamente el significado de la gestión, y se realizará una investigación directa que permita conocer la

realidad y la problemática en la elección de autoridades municipales de los centros poblados.

En ese efecto, el proyecto está estructurado en cinco capítulos. En el primero se plantea el problema que motiva la realización de la presente investigación. El segundo desarrolla el marco teórico que explica ampliamente el significado de cada una de las variables. En el tercero, se explican las hipótesis y las variables. En el cuarto se plantea la metodología empleada; y, finalmente en el Quinto Capítulo se explica el manejo administrativo del proyecto de investigación.

En cuanto a los antecedentes internacionales se tiene que Campos y Loza (2011) en su tesis de post grado “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios”, se realizó con el fin de indagar sobre la falta de un manual de gestión administrativa para mejorar el servicio a la comunidad ibarreña; se realizó una encuesta para 302 estudiantes, empleo el cuestionario como instrumento en la Universidad del Norte en el Ecuador.

Ríos, (2010), en su tesis de pos grado: “Gestión Administrativa y la imagen de la empresa de lácteos Sur S.A”., señala que se requiere definir claramente las políticas y los objetivos de la empresa para hacerla competitiva y sostenible, aplicó una encuesta para 102 trabajadores, utilizó el instrumento del cuestionario, el estudio se ejecutó en la ciudad de Córdoba, empleó el estadístico Chi cuadrado de Pearson, arribando a la conclusión que existe una fuerte relación entre las variables estudiadas y la necesidad de ampliar la planta productora para la demanda insatisfecha de la población.

Zamora (2014) en su tesis de pre grado: “La gestión administrativa en el liderazgo empresarial de la empresa Antena Central, Cartagena, 2014”, la conclusión más importante a la que arriba señala que la gestión administrativa influye significativamente en el liderazgo empresarial en

tiempos de globalización; empleo la técnica de la encuesta siendo su instrumento el cuestionario para 201 clientes en la ciudad de Cartagena, utilizó el Chi cuadrado de Pearson por tratarse de variables cualitativas.

Rivasplata (2010) en su tesis de posgrado “Gestión administrativa en la gestión pública del Municipio de Sevilla, 2010”, concluye que existe una estrecha relación entre las variables analizadas en su investigación y afirma que la correlación entre ambas presenta un coeficiente de determinación que corrobora tal hecho; aplicó una encuesta para 102 personas y empleo el Chi cuadrado de Pearson.

Pérez (2013) en su tesis doctoral “El impacto de la administración electoral en la democracia Latinoamericana” realizado en la universidad complutense de España, demuestra que el modelo de administración electoral, basado principalmente en la actuación de organismos electorales autónomos, independientes y especializados, se ha constituido en una tendencia a nivel mundial, principalmente en América Latina. Considera una muestra de 18 países de América Latina; como instrumento utiliza el cuestionario, empleando la estadística descriptiva para las conclusiones de su trabajo.

Gordon (2013) en su trabajo de tesis: “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán” .La investigación pretendió identificar en las empresas de transporte pesado de la ciudad de Tulcán la necesidad de implementar un sistema de gestión administrativa enfocado a la satisfacción del cliente, dejando al descubierto un sin número de aspectos que no permiten brindar confort en el servicio.

A partir de este diagnóstico se propone en Logitrans S.A. la implementación de un sistema de gestión administrativa enfocado al cliente, con el fin de posicionar la empresa y direccionar su giro corporativo hacia la competencia, proponiendo un servicio de calidad, seriedad y cumplimiento que generen valor agregado en el usuario y fidelicen su voluntad hacia el consumo de nuestro servicio.

El sistema de gestión propone un análisis a partir de las cinco fuerzas de Porter, identificando, la débil estructura organizacional existente, que permiten dar sustento a una serie de estrategias propuestas en la presente investigación. Se fundamentan en las necesidades insatisfechas del cliente, y de las expectativas de servicio que tiene. En este caso, se aplicó el instrumento del cuestionario, se consideró una muestra de 3225 comerciantes registrados ante la Cámara de Comercio de la ciudad de Tulcán, que serían potenciales clientes en un momento determinado. la conclusión principal a la que arriba la investigación señala:

El propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudara a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad. (Gordon, 2013, p. 216).

Laos (2002) en su tesis de doctorado “Gestión del proceso electoral y democrático” realizada en la Universidad Antioquia de Colombia, revela que la gestión del proceso electoral es la base fundamental para la democracia, sin embargo, debe mantener una relación estrecha con la democracia. Emplea una muestra de 122 personas encuestadas, utiliza el estadístico Chi cuadrado de Pearson la contrastación y verificación de su hipótesis.

Macías (2009) en su tesis para la obtención del doctorado “El papel de los medios de comunicación en la decisión de voto de los residentes de Tijuana durante el proceso electoral presidencial 2006 en México”. Esta investigación consistió en explorar desde la perspectiva teórica de Establecimiento de Agenda el rol que tuvo un medio de comunicación específico en la forma que los sujetos llegaban valorar y representar a los candidatos que participaban en una elección para gobernador. Su realización me condujo, entre otras cosas, a ponderar que indagaciones posteriores tendrían que hacer un tránsito desde el estudio de las imágenes de los votantes hacia el análisis de su acción o comportamiento

electoral, si lo que deseaba era lograr una mayor profundización o comprensión del papel de los medios en situaciones electorales, lo cual estimé necesario ya que la elección presidencial de 2006 representaba para el sistema democrático de México una prueba en su proceso de transición y consolidación. Empleo la técnica del Focus Group para su investigación.

Respecto a los antecedentes nacionales se presentan los siguientes: Tejeda (2014) en su tesis de post grado “Gestión administrativa y mejora en la Municipalidad de Bellavista Callao” realizada en la Universidad Nacional de Callao, revela que la organización municipal tiene deficiencias en la gestión administrativa y mejora de administración, igualmente no permitió acceso a la información y no ha iniciado la mejora de servicios municipales, sin embargo existe la intención de mejorar la gestión. Emplea una muestra de 52 personas encuestadas, emplea la matriz de consistencias para la contrastación y verificación de su hipótesis.

Blanca, (2004) en su tesis de post grado: “Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las tics, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat”. El objetivo principal fue el de analizar, dentro del proceso de gestión, cómo se han integrado y manejado las TICs en el contexto pedagógico del colegio Champagnat para generar espacios que permitan la construcción de conocimientos. Realizó 27 encuestas, empleando el instrumento del cuestionario, la universidad depositaria de la presenta investigación fue la Pontificia Universidad Católica del Perú. Concluye su trabajo afirmando que la gestión pedagógica y administrativa son los soportes fundamentales para cumplir con los objetivos trazados por una organización.

Quichca (2012) en su tesis de post grado “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”. Su investigación es de tipo descriptivo y correlacional entre la calidad de Gestión

Administrativa y el Desempeño Docente), el diseño es No Experimental, de corte transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores. Para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Respecto a los trabajos locales como antecedentes se puede mencionar que en el ámbito local no existe trabajo similar al propuesto, sin embargo se puede argumentar que de acuerdo a los antecedentes en cuanto a la normatividad se puede considerar como primigenia a la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, la cual señala en su artículo III.- ORIGEN –Las municipalidades de centros poblados son creadas por ordenanza municipal provincial – además establece en el Título X – Las Municipalidades de Centro Poblado y las Fronterizas – Capítulo I

Las Municipalidades de los Centros Poblados – Sub Capítulo Único – La Creación, las Autoridades, las Limitaciones y los Recursos.

Con lo señalado líneas arriba se puede determinar que la elección de autoridades municipales de los centros poblados se encuentran a cargo de la municipalidad provincial de su jurisdicción, determinando además la

delimitación territorial, el régimen de organización interior, las funciones que se le delega, los recursos que se le asignan y sus atribuciones administrativas y económico – tributarias.

Considerando la variable gestión administrativa, se puede señalar lo siguiente, Todo sistema de dirección, por muy distintas que sean sus características o función social, está compuesto por un conjunto de funciones complejas en su conformación y funcionamiento. "La dirección ha sido definida como la guía, conducción y control de los esfuerzos de un grupo de individuos hacia un objetivo común" (Newman, 1968, p. 21). El mismo autor considera que el trabajo de cualquier directivo puede ser dividido en las siguientes funciones:

1. Planificar: determinar qué se va a hacer. Decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.
2. Organizar: agrupar las actividades necesarias para desarrollar los planes en unidades directivas y definir las relaciones entre los ejecutivos y los empleados en tales unidades operativas.
3. Coordinar los recursos: obtener, para su empleo en la organización, el personal ejecutivo, el capital, el crédito y los demás elementos necesarios para realizar los programas.
4. Dirigir: emitir instrucciones. Incluye el punto vital de asignar los programas a los responsables de llevarlos a cabo y también las relaciones diarias entre el superior y sus subordinados.
5. Controlar: vigilar si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas. Implica estándares, conocer la motivación del personal a alcanzar estos estándares, comparar los resultados actuales con los estándares y poner en práctica la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

1.1. Gestión administrativa

Para definir la Gestión administrativa se requiere precisar el concepto de gestión y desprender de sus raíces lo vinculado al proceso de la administración, en tal sentido, se dispone de dos conceptos siguientes:

“Creación y mantenimiento de un medio laboral donde los individuos, trabajando en grupos, puedan realizar misiones y objetivos específicos (según un texto tipo, que no modelo, de "Management" (Koontz O. W., 1990, P 25)

“Coordinar y motivar a las personas de una organización para conseguir unos objetivos” (Milgrom P y Roberts J. Economics, 1992, P. 25).

En razón de los conceptos vertidos, se puede señalar que la Gestión administrativa es un proceso que pretende lograr un objetivo democrático de elegir una autoridad política que representa a la mayoría de los electores.

O como lo señala Ferrari (2013) “Proceso que implica la participación ciudadana la cual planifica, coordina y se organiza para cumplir con la elección de autoridades públicas que los representen en la organización del Estado” (P. 59).

La gestión administrativa, como parte de toda organización, debe ser una coordinación entre cada una de las áreas que están comprometidas con la producción de bienes o servicios de la empresa o institución, es más las coordinaciones deben ser de carácter permanente, de modo que, exista una comunicación oportuna y permanente para alcanzar los objetivos que la empresa ha dispuesto a fin de garantizar de manera sólida y firme su presencia en el mercado laboral.

Por su parte, (Muñis, 2014) sostiene lo siguiente “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

De otro lado, es de suma importancia comprender dos conceptos que complementan a la gestión administrativa, la denominada gestión pública, la que hace posible acercar a los conceptos de gestión pública y Estado, decimos que este es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas.

La relación entre poder y función marca la esencia de la administración, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad.

El funcionamiento del Estado, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente. Estas actividades las asume como persona jurídica de derecho público y lo realiza por medio de los órganos que integran la Administración Pública, tanto Nacional, como regional y local. (Transparencia, 2009).

El Estado en su doble carácter de gobierno y administrador cumple sus fines, competencias y funciones en sus órganos jurídicos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha (gestión pública). Se puede encontrar la siguiente clasificación de las escuelas de la teoría administrativa

a) La Escuela Clásica

De acuerdo con Robbins (2010, p. 26) Sea cual fuere la actividad de las distintas organizaciones hay una serie de principios comunes a todas ellas, una serie de elementos para alcanzar las metas: estructura material y humana, proceso de comunicaciones, selección de personal, innovación, creatividad, etc.

La Escuela Clásica constituye el primer intento serio de aplicar el conocimiento científico al ámbito de la administración, y se la puede dividir en Escuela de Administración Científica y Escuela de Administración Industrial y General.

El enfoque de los distintos autores de la escuela clásica tiene características comunes:

- Es normativo
- Es racional
- Es mecanicista

b) La Escuela de administración científica

Continuando con Robbins (2010, p 26) Sus principales representantes fueron:

- Frederick. Taylor
- Henry Gantt
- Frank y Lilian Gilbreth

Se conoce a la Escuela de Administración Científica como el punto de partida de la administración moderna y contemporánea.

Los fundamentos de esta afirmación son los siguientes:

- ❖ Constituye el primer desarrollo que se propone científica e integralmente analizar y normalizar los procesos productivos para aumentar la eficiencia y la producción.
- ❖ Responden con éxito a las necesidades de racionalización y eficiencia fabril que el contexto y las organizaciones de esa época les requieren.
- ❖ Complementan a la tecnología desarrollando técnicas y métodos que aumentan la productividad.

Emerge, dentro de este panorama, Frederick W. Taylor.

c) La escuela de las Relaciones Humanas

Culminada la Primera Guerra Mundial se producen cambios de carácter político, económico y social que a la postre influyen en las organizaciones. Estas se transforman paulatinamente, desapareciendo algunas características clásicas y apareciendo otras que le dan una fisonomía y una problemática diferente.

La escuela de relaciones humanas tuvo como su representante a Elton Mayo y se desarrolló entre 1925 a 1939.

El incremento del índice de productividad fue el factor preponderante para que las técnicas clásicas se difundieran velozmente y se constituyeran en un elemento de aplicación casi obligada por las exigencias de eficiencia, de todo el aspecto competitivo de la época.

La filosofía simplista de los clásicos en materia de relaciones con el contexto no podía prever de ninguna manera que en esas dos primeras décadas de este siglo existieran funciones latentes que iban a poner de manifiesto tremendas contradicciones económicas y sociales para las cuales no se contaba ni con modelos ni con métodos, que posibilitaran su explicación y conducción.

d) La escuela del comportamiento humano

Las reacciones negativas de los trabajadores frente al Taylorismo y los resultados mediocres en su aplicación, así como los principios para la selección científica de los trabajadores, generaron el desarrollo de la psicología industrial. Nació así la escuela del comportamiento humano conocida también como la escuela de las relaciones humanas, misma que otorga mayor importancia al hombre al hacer de la conducta de este el punto focal de la acción administrativa.

Los factores que influyen para elevar la moral de los trabajadores son aspectos de tipo afectivo y social.

La productividad no solo se relaciona con los incentivos y las relaciones de trabajo.

El tipo de supervisión es vital para la eficiencia, así como la solidaridad y la cohesión.

El enfoque trata de desarrollar un concepto más humano de la naturaleza de la administración. El punto de vista del "hombre maquina" de la ingeniería es sustituido por el del hombre que merece un trato de justicia y dignidad.

La anterior concepción ha contribuido a que la administración se preocupe por aspectos éticos e ideológicos y respete más la dignidad del hombre. Demuestra la necesidad de mejorar las relaciones humanas a través de la aplicación de ciencias de la conducta a la administración, especialmente, la psicología.

La desventaja de esta corriente es que el idealismo respecto a las relaciones humanas está condenado a la impopularidad en un campo tan práctico como la empresa, ya que en muchas ocasiones se descuida el aspecto técnico y el paternalismo exagerado ocasiona resultados muy pobres.

e) La escuela de administración de sistemas

Robbins (2010, p. 35) considera que esta corriente los sistemas son el punto fundamental en el que se basa la administración. El sistema es un conjunto formado por partes de tal modo asociadas que forman un todo coherente o unidad. En otras palabras, es la concepción de

multitudinarias actividades con las cuales se maneja cualquier organización.

Desarrolla un marco sistemático para la descripción del mundo empírico que se ocupa de la administración: la empresa es un sistema hecho por el hombre.

La organización no se diseña de acuerdo con la tradicional división departamental por funciones de una empresa, si no con base en los requerimientos de los sistemas individuales.

Este tipo de administración aporta conocimientos importantes sobre todo para el manejo de grandes organizaciones, aunque es demasiado especializada y descuida el factor humano.

f) Escuela de la teoría de decisiones

Se llama también escuela racional; postula que el hombre no es algo que pueda manipularse, si no que es un ente capaz de adaptarse y evaluar diferentes grupos de circunstancias. En esta escuela los factores económicos, sociales, técnicos, etc., influyen grandemente en la conducta y productividad del hombre.

Considerar a la empresa como unidad tomadora de decisiones este enfoque frecuentemente se limita al razonamiento económico de la utilidad y las incertidumbres.

De gran valía para el desarrollo de la administración ha sido esta escuela, ya que el proceso de toma de decisiones es la esencia de la técnica administrativa. Von Newman, Bowman, Hutchinson, son algunos de los autores que más han contribuido a este enfoque.

1.1.1. Calidad del servicio

La calidad del servicio tiene que ver con las características que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de acuerdo a la percepción del cliente, de quien se debe lograr la máxima satisfacción.

Totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (Abadi, 2004).

Otro concepto vertido es el de Ferrari (2014) quien señala que “la calidad del servicio se refiere a las condiciones más favorables para la venta de un producto y/o servicio” (P. 42).

En esencia la calidad del servicio implica una atención eficiente a los beneficiarios, y sobre todo factores como el trato, la atención, la comunicación entre otros para una plena satisfacción del cliente.

A continuación, se detallan cada uno de sus elementos valorativos de la calidad del servicio

- a) Nivel profesional: Logro de conocimientos alcanzados por una persona con un rol académico laboral. (Herrera, 1998. P. 24). El nivel profesional es importante para comprender mejor el desenvolvimiento de cada uno de los participantes en cualquier proceso de carácter electoral.
- b) Capacitación: Proceso de aprendizaje especializado sobre una materia determinada, se caracteriza por mejorar los modelos o procedimientos en el desempeño de sus funciones. (Sarmiento, 2004, P 43).
- c) Disposición: Aceptación voluntaria para la realización de un evento en un período de tiempo. (Ramos, 2005. P. 45). La disposición de forma

ordenada y congruente va a generar una mayor credibilidad al proceso electoral en cuanto al control que se va a ejercer.

- d) Conocimiento: Conjunto de ideas adquiridas que son sistematizadas y tienen una explicación racional de la realidad. (Herrera, 1998). El conocimiento respecto a la normativa de cada una de las etapas del proceso va a permitir una mejor comprensión de los procesos electorales.
- e) Percepción: Acto mediante el cual se aprecia un objeto de estudio a través de sus características inherentes al mismo. (Sarmiento, 2004). La percepción genera una mayor impresión o conocimiento del objeto de análisis de quienes tengan bajo su responsabilidad la conducción de un determinado plan o acción vinculada a las elecciones.
- f) Predisposición: es la actitud que tiene una persona para afrontar una actividad concreta, para ayudar a otra persona o para llevar a cabo un plan. (Ramos, 2005, P. 25).

La predisposición se convierte en un factor importante para lograr la seguridad de conducir adecuadamente cualquier enfoque procesal

- g) Ambiente Adecuado: Espacio y distribución de las condiciones laborales en una determinada organización. (Herrera, 1998). El ambiente debe ser un espacio físico que reúna todas las condiciones necesarias para que los responsables de ejercer una determinada función logren cumplir con los objetivos trazados en su plan de trabajo electoral.
- h) Análisis: Descomposición de un determinado objeto a fin de describir cada una de las partes que la componen y obtener una crítica al respecto. (Sarmiento, 2004). El análisis representa una descomposición de las partes incluyentes de cada una de las etapas conductuales del sistema de elecciones, razón por la cual se convierte en un factor determinante para generar estrategias de contingencia al

momento de presentarse las barreras comunicacionales o problemas de índole electoral.

1.1.2. Nivel Organizacional

“El nivel organizacional se refiere al grado jerárquico en la que se hallan las diferentes dependencias de una organización”. (Campos L. , 2012).

Otro autor considera que es una dependencia y una relación que tienen las personas dentro de una empresa, en la que se presenta un orden jerárquico. (Ferrari J. , 2014).

El nivel organizacional presenta los siguientes elementos:

a) Integración:

Proceso unificado de conceptos y acciones reunidas en un todo. (Ferrari, 2014, P 40).

Por otro lado, de acuerdo con la integración a palabra **integración** tiene su origen en el concepto latino *integratio*. Se trata de la **acción y efecto de integrar o integrarse** (constituir un todo, completar un todo con las partes que faltaban o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo).

La integración constituye un elemento condicionante para alcanzar resultados como equipo de trabajo, en tanto que se pueda minimizar los inconvenientes que se presenten.

b) Coordinación: Acción delimitada de acuerdos aceptados para hacer una determinada actividad o evento. (Ferrari, 2014, P. 41). La coordinación permite establecer un conjunto de tácticas que se orientan a facilitar las metas trazadas por un equipo de trabajo, mientras más coordinado sea el trabajo, mejores son los resultados que se pueden obtener.

c) Sistematización: Proceso de orden lógico que permite alcanzar un determinado aspecto social económico o estructural. (Ramos, 2005. P

50). La sistematización, permite simplificar una serie de procedimientos que alargan un determinado proyecto, es la sistematización la que optimiza el rol de cada persona a cargo de una determinada función, de modo tal, que se alcance el propósito que se planteó en la etapa inicial del proyecto.

- d) Compromiso: Constituye la obligación de cumplir la palabra empeñada en una determinada acción a favor de otro u otros. El compromiso exige responsabilidad por parte de los integrantes del grupo equipo de trabajo, asimismo, exige una decisión y voluntad para responder a las exigencias planteadas ya sea de forma individual o grupal, en ese sentir, el compromiso es la entrega libre y voluntaria de realizar una actividad a favor de una causa común.

- e) Dirección: “La dirección es el proceso que implica la toma de decisiones para alcanzar un objetivo determinado en la organización”. (Ramos, 2005, P. 52). La dirección, por otra parte, cumple el rol fundamental de orientar el camino a seguir en cada uno de los objetivos propuesto en un determinado plan o proyecto, siendo la dirección una encargatura a personas que posean capacidades y cometencias comprobadas para garantizar el trabajo encargado por la institución o la empresa.

- f) Calidad funcional del proceso: “Consiste en la transparencia y accesibilidad al desarrollo de un evento en lo político, social o económico”. (Sarmiento, 2004, P. 42). La calidad, en si misma, encierra la garantía de lograr las metas deseadas, siendo su garantía la aceptación natural de los usuarios del servicio o producto los que avalen su razón de ser como medio de utilidad para las actividades que pretendan ejecutarse.

g) Estrategias: La forma efectiva de alcanzar un propósito en menor tiempo con mayor calidad y menos recursos. (Abadi, 2004). Las estrategias por otro lado, permiten facilitar otras opciones más eficientes y alcanzar el proyecto trazado, en ellas se puede advertir un trabajo más a corto plazo y con mejores resultados, siempre y cuando el estratega sepa plantear adecuadamente cada una de sus ideas en forma lógica, efectiva y productiva.

h) Planificación:

“Es el proceso de una estructura que se caracteriza por el desarrollo lógico de cada una de las actividades que se desarrollan en él”. (Ramos, 2005, P. 42).

La planificación se convierte en la ejecución de los resultados de una investigación previa, es precisamente a través de la planificación que se destinan una serie de recursos para alcanzar el propósito propuesto en un determinado plan o proyecto, en tal sentido, la planificación es una herramienta fundamental para conseguir lo trazado por la empresa, o el equipo de trabajo.

i) Asesoría Normativa: Conjunto de consultas admitidas y absueltas en el campo del derecho. (Herrera, 1998, P 45).

La asesoría en términos administrativos tiene un significado de asegurar cuales son los caminos correctos para alcanzar un propósito, una meta, o un determinado objetivo, con el único fin de asegurar que los procesos se realicen correctamente y sin pérdida de recursos.

j) Asistencia técnica: “Factor de apoyo por personal especializado en una rama del conocimiento humano”. (Herrera, 1998, P 41). La asistencia técnica, es un elemento de apoyo que acorta tiempo y distancia al momento de realizar una determinada actividad, en tal sentido, su naturaleza permite aprovechar oportunamente cada uno de los recursos que se disponga para mejorar el modelo o estructura de trabajo.

En consecuencia el nivel organizacional, determina el estado de jerarquía en la que se halla una determinada área de la organización la que naturalmente asume roles protagónicos que le permiten tomar decisiones de acuerdo a la responsabilidad que asumen en la gestión.

1.1.3. Rendimiento

Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Por su parte, Pérez Julián, (2012) Considerando la idea rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conocen como rendimiento. (Pérez Julián, 2012).

Motowidlo (2003) y Pérez (2003) consideran que el rendimiento constituye un factor interesante para una gestión adecuada en el campo de la gestión administrativa.

A continuación se presentan las siguientes características:

a) Características primarias:

Son aquellos factores que resaltan y describen el inicio de un hecho determinado. (Motowidlo, 2003).

Las características primarias orientan su proceso a la capacidad de aprendizaje de un individuo.

Las características primarias contribuyen con el desarrollo del proceso electoral, de modo que optimice la gestión de tal proceso.

b) Antecedentes: Son las causas que dan origen a un fenómeno o problema que describe sus orígenes o inicios. (Motowidlo, 2003).

Los antecedentes implican una base de datos anteriores que permitan elaborar cuadro o sectores de información para accionar estrategias.

c) Informes:

Escritos que detallan los acuerdos y conclusiones a las que se llegaron de acuerdo a una determinada actividad.

Los informes como herramientas fortalecen los datos que se requieren para disponer de mayor contenido teórico y facilitar una mejor toma de decisiones al momento de hallarse en una determinada incertidumbre. Son los informes los que se convierten en modelos de redacción eficaz al momento de plasmar las sugerencias y conclusiones de un determinado proyecto.

d) Desempeño:

Es la forma particular que cada persona asume al momento de realizar o ejecutar una responsabilidad sea laboral o de cualquier otra índole. (Palomino, 1985, P. 12). El desempeño del personal, permite facilitar el funcionamiento como equipo de trabajo, y ayuda directamente a lograr lo que la organización se ha propuesto realizar.

Otro autor, como Campos (2012), señala que se trata de la capacidad que posee un colaborador de la empresa en el cumplimiento de sus funciones al desarrollar las tareas asignadas. (p. 23).

Esta situación, considera que se debe valorar el rendimiento de cada trabajador para lograr que su desempeño al interior de la empresa sea el

más óptimo, de modo tal que realmente la organización se vea favorecida por su aporte e iniciativa a favor de la empresa.

1.1.4. Participación social

“Es el compromiso que asumen las personas de una organización frente a las actividades que se dan en la población”. (Ferrari J. , 2014).

“La participación social es el compromiso con el entorno de la empresa y su comunidad, de modo tal que exista una armonía social con la comunidad.

Se puede señalar, que la participación social involucra a los agentes de gestión con los organizadores de una empresa de modo tal que se logre un clima de paz y tranquilidad. (Campos L. , 2012)

Se deduce de los autores (Ferrari, 2014) y Campos 2012) manifiestan que es de suma importancia conocer bien todo lo relacionado al trabajador y su participación en la sociedad, de modo que asuman un compromiso serio y responsable.

a) Comité Electoral:

“Organismo rector encargado de conducir el proceso electoral en coordinación con otros organismos vinculados a la democracia gubernamental. (Herrera, 1998. P 42).

El comité electoral como órgano de dirección de las elecciones permite establecer la interpretación adecuada de las normas que rigen el proceso electoral con autonomía e independencia de la toma de decisiones. (Significados, 2016).

Herrera, (1998) y significados (2016) consideran que es de suma importancia disponer de un comité electoral para garantizar el normal funcionamiento de la empresa. Y prevenir cualquier situación de riesgo.

b) Población:

“Habitantes que integran un estado y disponen de un derecho político el que se orienta a preservar un determinado estado de gobierno”.(Solis, 1994. P. 22). La población presenta diversas características que permiten establecer segmentaciones que representan a las personas de una determinada comunidad.

Estrato social que poseen características diferenciadas y únicas en un público objetivo. (Abadi, 2004).

Solis (1994) y Abadi (2004) proponen que la población es el conjunto de habitantes que poseen diversas características, sin embargo, sólo algunas poseen características comunes que son requeridas para ser consideradas en un estudio.

c) Padrón de socios:

“Instrumento que contiene el registro de cada uno de los socios para una coordinación de trabajo, en ese sentido se puede consolidar mejor una gestión que inicia con seguridad su proceso de licenciamiento”. (Herrera, 1998, P 41).

“Registro de información que reúnen ciertas características que son aprovechadas para el uso de estudios sociales de otra parte, `permiten conocer a personas que mantienen un cierto liderazgo”. (Abril, 2014)

De acuerdo con Herrera (1998) y Abril, (2014) El padrón de socios, permite la ubicación de quienes toman decisiones para alcanzar los propósitos de la empresa, de esta forma generar seguridad en la toda la organización. El padrón de socios además permite conocer cuáles son las características de quienes están registrados así como saber ubicarlos en caso de emergencia.

d) Estimulación en la participación

“Motivación permanente para llegar al sufragio en forma óptima y eficiente”. (Herrera, 1998, P. 43).

“La estimulación en la participación, es un proceso que implica asumir un compromiso para la consecución de un objetivo que beneficie a la organización”. (Ramírez E. , 2014).

Tomando en cuenta a Herrera (1998) y Ramírez (2014) la estimulación en la participación debe comprender una serie de factores que logren estimular la presencia de quienes puedan contribuir con mayor eficiencia el rol que les desempeñe realizar.

1.1.5. Proceso Garantista

El garantismo “Es el principal rasgo funcional del estado de derecho, que designa no simplemente un “estado legal” o regulado por la “ley”, sino un modelo de estado nacido con las modernas Constituciones y caracterizado por: a) la plena vigencia del principio de legalidad y sometimiento del poder público a normas generales, b) respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos, cuya afectación los posibilita activar la tutela judicial. (Neyra, 2012). Otro reconocido autor (Torres, 2016) señala lo siguiente:

De acuerdo con Neyra (2012) y Torres (2016) Uno de los muchos instrumentos legales que demuestran a la comunidad jurídica internacional el avance de nuestro país en el total respeto al estado de derecho es el nuevo proceso penal que recoge el nuevo Código Procesal Penal, que se construye sobre la base de los principios recogidos en la Constitución, con el fin de garantizar de manera enfática los derechos fundamentales del inculpado, buscando su reconocimiento no sólo formal sino material.

a) Garantía:

La garantía es la “Acción de asegurar la realización de un hecho o un acto en un tiempo determinado”. (Herrera, 1998, P 40).

“La garantía es un acuerdo en la que uno de los negociadores comprende que debe ceder para recibir un beneficio a costa de un riesgo llamado garantía”. (Amantina, 2013).

Se puede ampliar señalando a Herrera (1998) y Amantina (2013). Quien manifiesta que la garantía es un instrumento sumamente poderoso que puede acabar con el flagelo de las finanzas, firman con los representantes.

b) Transparencia:

Claridad y disposición a la información requerida por parte de una organización pública o privada. (Herrera, 1998, P. 41).

La transparencia consiste en no ocultar nada a la opinión pública sobre cualquier acto público correspondiente a cada uno de los peruanos puedan ayudar a su familia. (Coulter, 2010)

La transparencia tal como lo manifiestan Herrera (1998) y Coulter (2010) requiere de una auténtica participación de carácter sencillo y oportuno, a fin de garantizar los procesos correspondientes al sistema electoral. La transparencia genera confianza y credibilidad, dos elementos sustanciales para cualquier organización.

c) Legalidad

Acción del derecho en el campo de la normatividad jurídica y social en el contexto social. (Sarmiento, 2004, P. 42). La legalidad contribuye con la seguridad de hacer las cosas correctamente bajo el amparo de lo inequívoco y justo, dos conceptos que se traducen en ejecutar las tareas encomendadas de manera eficiente y eficaz

Por su parte Ramírez (2014) considera que la legalidad es la normativa universal que le propone al ser humano a comportarse bien y comprender su sociedad, comprometiéndose con ella para servirla mejor.

En consecuencia, lo vertido por Sarmiento (2004) y Ramírez (2014) la legalidad es sumamente importante para el desarrollo del hombre y de la sociedad a la cual pertenece.

d) Confiabilidad

Seguridad y confianza de un hecho. (Neyra, 2012. P 25). La confiabilidad se convierte en el soporte básico de quienes en equipo desarrollan un objetivo concreto que beneficie a las personas que implican su alcance.

La confiabilidad, es un valor imprescindible para la buena marcha de la empresa. (Coulter, 2010)

En síntesis de Neyra (2012) y Coulter (2010) acerca de la confiabilidad, deben de formarse oportunamente a los jóvenes para que logren alcanzar sus objetivos trazados en la universidad.

1.2. Calidad del Proceso electoral

La calidad del proceso electoral se define como “El conjunto de atributos que generan un eficiente servicio a los electores en ´materia de sufragio electoral” (Sarmiento, 2004, P. 23).

La calidad del proceso electoral radica en la capacidad de atención que generen en los electores quienes tienen la responsabilidad de conducir tal evento. (Chica, 2011)

Tal como lo señalan Sarmiento (2004) y Chica (2011) la calidad del proceso electoral queda en manos de quienes tengan la responsabilidad de conducir los estamentos legales de la universidad

1.2.1. Documento de calidad

Son estándares que emplea la administración para certificar la calidad y contenido de los documentos avalan su funcionamiento, y productividad. (Ferrari J. , 2014).

a) Manuales

Documentos que contienen las normativas necesarias para llevar un proceso electoral. (Arena, 2010, P. 52). Los manuales como instrumentos de orientación funcional facilitan el que hacer de quienes asumen una responsabilidad al interior de la organización, se encargan de orientar e informar sobre los deberes y derechos que se tiene al asumir una encargatura.

b) Instructivos

Conjunto de lineamientos a seguir para cumplir un objetivo determinado en torno a un requerimiento político electoral. Los instructivos se caracterizan básicamente por la precisión de las cosas que se deben

de ejecutar, asumiendo que lo que se realice, se haga de forma correcta y oportuna

c) Guías

“Registros que facilitan la ejecución de un determinado proceso relacionado con la participación del electorado”. Las guías, son modelos de procesos que permiten cumplir de manera práctica lo que se ordena y se requiere, de un modo sencillo y con la capacidad de aplicar los procedimientos respectivos. Por otro lado las guías, son necesarias en relación a los procesos de tramitación legal o procesal para no equivocarse el propósito de los roles asignados a las personas responsables de utilizarlas.

d) Procedimientos

“Conjunto de etapas secuenciales para alcanzar una meta y cumplir a cabalidad con él o los objetivos trazados”. Los procedimientos, en sí, consisten en cumplir de manera lógica y ordenada una serie de instrucciones que se orientan a lograr los objetivos trazados por una organización, tomando en cuenta, factores como la experiencia, la capacidad laboral, la templanza de actuar oportunamente, así como mantener siempre el equilibrio de realizar las cosas de manera correcta y oportuna.

e) Innovación:

“Calidad de renovación mediante una creatividad natural”. (Ramírez E., 2014)

La innovación compromete la creatividad de quien asume una responsabilidad, innovar significa plantear nuevas formas de lograr algo, en palabras de Ferrari (2014, p. 45), es demostrar la capacidad de plantear nuevas ideas que conlleven a mejorar la situación actual de una organización

En ambos conceptos Ramírez (2014) y Ferrari (2014) se deduce que es importante la innovación en cuanto a los productos o servicios que se disponga.

f) Formatos:

“Estructuras diseñadas para facilitar información o llenado con carácter de inmediato”. (Arena, 2010).

Los formatos contribuyen con la asignación de datos para que sean sistematizados y operacionalizados para alcanzar un fin común a la organización, facilitan enormemente la gestión empresarial cuando se trata de procesos complejos de administración pública. (Koontz O. W., 1990).

Tanto Arena (2010) como Koontz (1990) comparten la idea de que los formatos son instrumentos importantes para cualquier trabajo de orden académico.

De otra parte, se hace oportuno conocer algunas teorías del proceso electoral, para encontrar un buen asidero en la teoría vinculante con la calidad del proceso electoral.

La primera teoría del proceso electoral se basa en la fundamentación política electoral de José (2015) quien señala:

El proceso electoral abarca todo lo concerniente a cada una de las etapas que implica la participación ciudadana, se caracteriza por la sensibilización de la población, a fin de tomar conciencia de la importancia de mantener un determinado sistema como es el caso de América Latina el democrático, un segundo aspecto está relacionado con la presencia de partidos políticos los mismos que denotan características ideológicas vinculadas con la tenencia del poder político y económico, que a la postre son los que se encargan de dimensionar los denominados modelos

económicos como propuesta de gestión pública en el campo de la democracia. (p. 48).

La segunda teoría está relacionada con la participación ciudadana de los pobladores, de forma participativa y colectiva, es por esta razón que se requiere de toda la logística que proponga el estado para normalizar y garantizar todo el proceso electoral, a fin de todo, es el responsable directo de que se lleve a cabo una elección democrática en busca del denominado bienestar común de la sociedad.

Esta segunda teoría, considera, que es fundamental la presencia de organismos internacionales que se encarguen de garantizar la transparencia y el normal desarrollo de los comicios electorales, para formar un estado sólido con el respaldo de la población.

1.2.2. Éxito de las elecciones

Representa el cumplimiento a cabalidad de todos los objetivos trazado para evaluar los procesos electorales. (Neyra, 2012).

a) Control en el sistema electoral:

“Es un conjunto de dispositivos encargados de administrar, ordenar, dirigir o regular el comportamiento de otro sistema, con el fin de reducir las probabilidades de fallo y obtener los resultados deseados”.(Arena, 2010, P 12).

El control en el sistema electoral requiere de una evaluación paramenten a cargo de personal altamente especializado para garantizar todo el proceso en sí. (Fernández, 1995).

Ambos autores Arena(2010) y Fernández (1995) coinciden en señalar que el control en el sistema electoral requiere de un control adecuado, lo que hace pensar la necesidad de capacitarse permanentemente.

b) Reglamentos:

“Es una norma jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la Ley. En resumen, un reglamento es un documento que especifica normas para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad. Consiste en sentar bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se pueden generar entre los individuos”. (Sarmiento, 2004, P. 42).

c) Comunicación: Proceso a través del cual se intercambian mensajes entre un emisor y un receptor. (Arena, 2010, P14). La comunicación, forma parte inherente al ser humano gracias a ella se pueden lograr

todos los propósitos que el hombre desea alcanzar, sobre todo cuando se requiere de la interacción conjunta de quienes están bajo la responsabilidad de dirigir una empresa o gestión determinada.

- d) **Posicionamiento:** Lugar que ocupa una organización respecto a otras empresas. El posicionamiento empresarial, hoy es una necesidad fundamental, puesto que, si no se encuentra posicionada una organización, difícilmente podrá sobrevivir a los embates de la globalización, por lo tanto, le urge alcanzar un lugar preponderante en el mercado empresarial o institucional para justificar su razón de ser en la sociedad.
- e) **Metas:** Actividades que son cuantificables al momento de ejecutarse. Las metas son las que cuantifican a los objetivos, por lo tanto, son imprescindibles en todo plan o proyecto que se pretenda ejecutar. Las metas definitivamente permiten cuantificar los logros alcanzados por una empresa o institución
- f) **Identificación de problemas:** Proceso a través del cual se precisa la variable dependiente (efecto, problema en sí) para encontrar la causa que la explique.
- g) **Responsabilidad:** Es el valor de asumir compromisos y cumplirlos en los plazos establecidos. La responsabilidad, en sí es un valor que representa el grado de compromiso que se asume para una determinada acción y que ésta sea reconocida y valorada por quienes se ven beneficiados de tal accionar.

1.2.3. Disposición

“Actitud dispuesta a contribuir y colaborar con acciones que permitan lograr objetivos en la institución”. (Restrepo, 2013, P. 14).

- a) **Eficiencia**

“Acción de lograr las estrategias propuestas generando ventajas comparativas, respecto al procedimiento forma” I. (Ferrari, 2014, P. 45).

“La eficiencia comprende el adecuado uso de la tecnología y equipo de que se disponga”. (Ferrari J. , 2014).

La eficiencia responde a las capacidades que dispone el recurso humano cuando se trata de cumplir con un determinado rol y da muestras que posee los talentos necesarios para llegar a buen puerto en la misión encomendada

b) Eficacia:

Acción orientada a la parte física que contribuye con el logro de un objetivo. (Mira, 1999, P. 10).

La eficacia para algunos autores está relacionado con la calidad de productos y servicios, manteniendo alto cada uno de lo estándares. (Ferrari L. , 2014)

La eficacia contempla la capacidad de administrar eficientemente los recursos de los cuales se dispone y de mantiene una forma responsable de distribuirlos y operativizarlos. (Robbins, 2010)

Considerando lo vertido por Ferrari (2014) y Robbins (2010) la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera es trabajando en equipo.'

Del latín *efficacia*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo

predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

c) Nivel de Prestación:

Posición privilegiada de un hecho para ser dado a conocer. (Arena, 2010, P 12). La prestación de servicios, es una forma de facilitar las mejores condiciones a quienes requieran de aprovechar una oportunidad de mejorar su estilo de vida, en función de los intereses corporativos de una organización.

“Otorgamiento de servicios diversos al interior de una organización, con la finalidad de lograr un objetivo de gestión”. (Ramírez E. , 2014).

Arena (2010) y Ramírez (2014) consideran que la prestación de servicios constituye un factor determinante para lograr mejores condiciones de vida, de trabajo y sobre todo de cuidar bien de la salud.

1.2.4. Calidad humana

“La calidad de un hombre se mide principalmente por el número y la calidad de sus compromisos”. (Ishikawa & Cárdenas, 2003).

La calidad humana representa un rol importante para alcanzar los objetivos planteados en el contexto de una investigación de carácter electoral. (Ramírez E. , 2014).

Ishikawa (2003) y Ramírez (2014) destacan la calidad como tal, en especial del uso en las personas que requieren de este recurso.

Se suelen considerar los siguientes elementos de la calidad humana

a) Talento humano

“Capacidad del ser humano que destaca las habilidades y potencialidades de quienes disponen de este poder”. (Fernández, 1995, p. 42).

“El talento humano es la capacidad natural de una persona para realizar alguna determinada actividad con nota sobresaliente”. (Berlo, 2015)

Fernandez (1995) y Berlo (2015) sostienen que el talento humano debe descubrirse a temprana edad para lograr la voluminosidad de información que exige el proceso electoral de unanación.

b) Profesionales

“Personas que logran competencias en sus especialidades y desempeñan un rol específico en una determinada organización”. (Fernández, 1995, P. 42)

Los profesionales son personas de estudios superiores que logran ser parte fundamental para el desarrollo de un país (Fuentes, Jorge , 2016)

Fernandez (2015) y Fuentes (2016) consideran que los profesionales constituyen la clave para formar un solo cuerpo y enfrentar las necesidades que demande todo proceso electoral, de modo que se cuente con el personal idóneo para afrontar las elecciones que se realicen.

c) Técnicos idóneos:

Son personas que poseen la capacidad de solucionar un problema de carácter social. (Sarmiento, 2004, P 43).

Los técnicos idóneos son aquellos que ha logrado imponer sus conocimientos prácticos en los campos a los que fueron preparados. (Mercado A. , 2015)

Los autores Sarmiento, (2004) y mercado (2015) hablan sobre los técnicos idóneos que posibilitan la disponibilidad de tener la solución a

la problemática que se presente en cuestión de los campos que son especializados.

- d) Motivación: Estímulo privado que se orienta a alguien para recuperar o mejorar su personalidad. (Fernández, 1995, P. 52).

La motivación es un factor que condiciona a la persona a superar sus dificultades cualquiera que estas sean. (Abril, 2014)

Citando a Fernández (1995) y Abril (2014) La motivación constituye el factor fundamental para lograr los objetivos que se traza el área de recursos humanos, es de suma importancia para establecer un clima laboral adecuado y faavorable para toda organización.

- e) Responsabilidad

Conjunto de valores que permite asumir compromisos en la empresa con la seguridad de cumplirlo cabalmente. (Koontz & Wehrich, 1994)

La responsabilidad es un valor que se orienta a cumplir cabalmente con lo encomendado para alcanzar un fin determinado. (Mercado A. , 2015)

En consecuencia lo vertido por Koontz (2015) y Mercado (2015) actualmente, existe un criterio de responsabilidad social que se halla en estrecha colaboración con la comunidad de su entorno, se caracteriza por que son obras que duran años y sirven para todos en general que se hallan en ducha población.

- f) Efectividad: Logro de la eficiencia y la eficacia al haberse ejecutado una determina da actividad con resultado óptimos. (Fernández, 1995). La efectividad como concepto de gestión se relaciona más con las ganancias.

g) Vocación de servicios: “Prestación voluntaria para realizar actividades a favor de terceros. La vocación de servicio parte de la persona como algo inherente a su naturaleza” (Arena, 2010)

“Es la necesidad de brindar a sus semejantes la oportunidad de sentirse útiles para la sociedad y consolidar los valores de asistencia social y apoyo material a quienes requieran de esta vocación”. (Ramírez E. , 2014)

Considerando a Arena (2010) y Ramírez (2014) la vocación de servicios es un don natural para las personas que se dedican a dar su tiempo por el semejante y compartir sus necesidades.

h) Participación

Acción conjunta de quienes libremente asumen un rol dentro de la organización. (Ramos, 2005, P. 40).

La participación es un compromiso que se asume por la finalidad de realizar actividades conjuntas para el bienestar de la comunidad. (Universia, 2016)

Lo argumentado por Ramos (2005) así como de Universia(2016) se puede deducir que la participación, es un compromiso responsable de atender las necesidades que demanda la sociedad, y tener la capacidad de formar parte de la solución a esa demanda social, participar en una acción determinada representa el grado de identidad que posee una persona con una determinada causa

i) Integración

“Proceso de unidad fortalecida a través de acuerdos firmes y democráticos”. (Ferrari, 2014, P. 42).

“La integración es un proceso que permanentemente debe estar acabado entre los seres humanos”. (Ramírez E. , 2014)

En el aporte realizado por Ferrari (2014) y Ramírez (2014) se puede argumentar que la integración contribuye decididamente con alcanzar objetivos comunes a una organización y desarrollar nuevos proyectos con la seguridad que están implicado la responsabilidad y el compromiso de trabajar en equipo de una forma integrada y participativa.

1.2.5. Calidad técnica

Competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida. Debe considerarse tanto en su aspecto estricto de habilidad técnica, como en el de la relación interpersonal establecida entre el profesional y el paciente. (Mira, 1999).

La calidad técnica consiste en la superación de estándares mínimos que deben lograrse para alcanzar tal distinción. (Koontz & Wehrich, 1994)

Tanto Mira (1999) como Koontz (1994) coinciden en señalar que la calidad técnica es un factor determinante en cualquier avance de la ciencia.

La calidad técnica presenta los siguientes factores:

- a) Nivel de excelencia: Se trata de un estándar que desean alcanzar cada uno de los elementos sujetos a la acreditación. (Palomino, 1985, P. 13).

El nivel de excelencia contribuye con garantizar la calidad del servicio y el posicionamiento de la empresa, siendo el personal

quien posee esta característica de hacer eficientemente las cosas encargadas.

El nivel de excelencia cuenta con la necesidad de promover a jóvenes con talento en los diferentes campos del saber. Palomino (2014).

b) Optimización de recursos:

La optimización de los recursos se debe en gran parte, a la necesidad de la empresa para mejorar los niveles de competitividad.

La optimización de recursos trata sobre el cuidado y protección de los recursos naturales, por lo tanto, prever el medio ambiente y alinearse a las normas de protección al medio ambiente. (Ferrari, 2014, P. 12).

Considerado lo dicho por Ferrari (y que trascienda en bienestar de la sociedad) a las necesidades más apremiantes y que logren resultados óptimos para la organización,

c) Implementación logística: Estado de complementación de un elemento requerido para un determinado objetivo. (Arena, 2010, P 6). Por su parte, Ferrari (2014) considera que es un soporte sumamente importante para cualquier gestión de riesgo.

La implementación logística apunta a lograr que el sistema organizacional esté en condiciones favorables para facilitar su éxito en el mercado de competencias, de este modo sea un elemento gravitante para alcanzar el objetivo principal planteado.

d) Estándares de calidad: Valor que asume un determinado objeto por las características que encierra. (Ferrari, (2014,). Por su parte Ramírez

(2015) considera que los estándares de calidad permiten optimizar cualquier bien o servicios.

Considerando lo señalado por Ferrari (2014) y Ramírez (2014) se arriba a la idea central de que cada estándar de calidad son certificaciones que van a generar la confianza en los usuarios de un bien o servicio, un estándar de calidad, implica el cumplimiento de ciertas características destinada a la plena satisfacción de los consumidores, más aún si se trata de procesos vinculados con la salud física y social de una comunidad.

e) Evaluación de resultados:

“Desarrollo de los factores que permiten obtener respuestas a los estados del conocimiento humano.” (Arena, 2010, P. 16).

La evaluación de resultados, es el factor principal de la finalización de un acción determinada que permite observar que aspectos han sido descuidado y que aspectos se han llevado acorde a lo planificado, es importante cumplir asertivamente con este factor para seguir mejorando los sistemas o proceso de generar un bien o servicio a la comunidad. (Amantina, 2013)

Tanto Arena (2010) y de Amantina (2013) señalan que evaluación de resultados resulta imprescindible para ir mejorando cada una de las funciones que toca desempeñar.

1.1. Problema

El estado peruano mediante la Ley N° 27785 Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, ha dispuesto realizar acciones de control a través de los órganos de control interno en las municipalidades, cuyas funciones son de velar por el cumplimiento de las Normas de los Sistemas Administrativos, así como velar por el cumplimiento de los dictámenes de las acciones de control.

En los últimos años se ha generado un cierto malestar y descontento en las poblaciones enmarcadas en los centros poblados del Perú y de manera específica en la provincia de Tacna del centro poblado de Boca del Río; por ello es importante conocer los indicadores que nos permitan encaminar hacia una mejora en la organización del evento para elegir a nuestras autoridades de manera exitosa, sin embargo, no se debe confundir cuando se habla de éxito de la organización del proceso con la gestión municipal. Cumpliendo la gestión de la organización un rol vital en la calidad del proceso, cristalizando el logro o fracaso como el resultado para la posterior proclamación de las autoridades y la aceptación de las mismas por parte de la población.

El objetivo debe de ser cumplido de manera mancomunada con los representantes de la i) Municipalidad Provincial, quien es la encargada de llevar a cabo dicha organización, ii) El comité electoral y iii) La población. Por otro lado, lo que se pretendería es identificar la problemática en la organización electoral, el quiebre o falencia en la gestión, por lo cual la calidad como resultado final de dicho proceso no siempre es satisfactorio; trayendo consecuencias de insatisfacción en la población, generando un impacto social negativo en el desarrollo y/o progreso del centro poblado; así mismo se ve comprometida la transparencia del proceso ante los ojos de los electores, en lo que debió denominarse una fiesta electora con democracia.

La ausencia de enfoques y práctica de medición del desempeño institucional, debido a la ausencia de indicadores de desempeño, generan imprecisiones y ambigüedades respecto a los logros esperados de la calidad del proceso electoral. Así mismo la limitada práctica del control interno preventivo para asegurar el logro de objetivos, debido a idea equivocada del control interno asociado únicamente a las funciones del Órgano de Control Institucional (OCI), han generado limitaciones en la aplicación y desarrollo de los controles preventivos a cargo de las instancias respectivas.

1.2. Hipótesis

La gestión administrativa se relaciona con la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

- b) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el éxito en las elecciones en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

- c) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

- d) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

- e) Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

1.3. Objetivos

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado de Boca del Río de la municipalidad provincial de Tacna, durante los años 2010 al 2014.

Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la gestión administrativa con los documentos de calidad en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.
- b) Determinar la relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.
- c) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la disposición en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.
- d) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad humana en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.
- e) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad técnica en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Gestión administrativa

Conjunto de operaciones que se realiza para dirigir a nivel organizacional el proceso electoral en determinado nivel.

Calidad del proceso electoral

Son las condiciones favorables tangible e intangible que utilizan técnicas que garanticen el éxito de la gestión administrativa

2.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V. 1 GESTION ADMINISTRATIVA	Conjunto de operaciones que se realiza para dirigir a nivel organizacional el proceso electoral en determinado nivel.	1. Calidad del Servicio	1.1. Nivel profesional. 1.2. Capacitación 1.3. Disposición 1.4. Conocimiento 1.5. Percepción 1.6. Ambiente Adecuado. 1.7. Análisis.	La escala es ordinal - Siempre. - A veces. - Pocas Veces. - Nunca.
2. Nivel organizacional		2.1. Integración 2.2. Coordinación 2.3. Sistematización 2.4. Compromiso. 2.5. Dirección 2.6. Calidad funcional del proceso. 2.7. Estrategias. 2.8. Planificación. 2.9. Asesoría Normativa. 2.10. Asistencia Técnica.		
3. Rendimiento		3.1. Características primarias. 3.2. Antecedentes. 3.3. Informes. 3.4. - Desempeño.		
4. Participación Social		4.1. Comité Electoral 4.2. Población. 4.3. Padrón Electoral. 4.4. Estimulación en la participación.		
5. Proceso Garantista		5.1. Garantía. 5.2. Transparencia. 5.3. Legalidad. 5.4. Confiabilidad.		

Tabla 5. Operacionalización: Gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia

2.3 Tabla . Operacionalización de la Calidad del proceso electoral
Variable Dependiente: Calidad del proceso electoral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V. 2 CALIDAD DEL PROCESO ELECTORAL	Son las condiciones favorables tangible e intangible que utilizan técnicas que garantizan el éxito de la gestión administrativa.	1. Documentos de Calidad	1.1. Manuales. 1.2. Instructivos. 1.3. Guías. 1.4. Procedimientos. 1.5. Innovación. 1.6. Formatos.	La escala es ordinal - Siempre. - A veces. - Pocas Veces - Nunca
		2. Éxito en las Elecciones	2.1. Control en el sistema electoral. 2.2. Reglamentos. 2.3. Comunicación. 2.4. Posicionamiento. 2.5. Metas. 2.6. Identificación de Problemas. 2.7. Responsabilidad.	
		3. Disposición	3.1. Eficiencia 3.2. Eficacia 3.3. Nivel de Prestación.	
		4. Calidad Humana	4.1. Talento Humano 4.2. Profesionales 4.3. Técnicos idóneos. 4.4. Motivación. 4.5. Responsabilidad. 4.6. Efectividad. 4.7. Vocación de Servicio. 4.8. Participación. 4.9. Integración.	
		5. Calidad Técnica	5.1. Nivel de Excelencia. 5.2. Optimización de recursos. 5.3. Implementación logística. 5.4. Estándares de Calidad. 5.5. Evolución de Resultados.	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Metodología

De acuerdo a la naturaleza de las variable y en el aporte de Esteban (2009) señala que de acuerdo al objeto de análisis de dato es una investigación cualitativa por que se análisis recae en los sujetos.

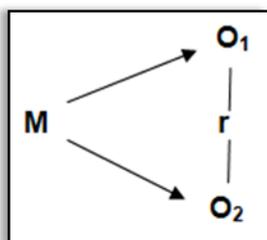
2.4. Tipo de estudio

Según Según Valderrama (2013, p. 44), “El tipo de estudio de la presente investigación es Aplicada – Correlacional porque persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar”.

2.5. Diseño

Según (Pino J. , 2010, p. 85) “Es una estrategia que el investigador utiliza para seguir una ruta que le permita comprobar las hipótesis.

Es una estrategia de procedimientos que elabora el investigador para dar respuesta al problema y comprobar las hipótesis”. Según Carrazco, (2006) el diseño es el plan o estrategia concebida de manera práctica y concreta para responder a las preguntas de la investigación correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1.

O2 = Observación de la variable 2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

Velázquez y Rey (2013) definen a la población del siguiente modo:

“Desde el punto de vista estadístico se denomina población o universo, al conjunto de todas las observaciones posibles que caracterizan al objeto. (P. 219). La población para el presente estudio contempla el rango de 15 años hasta los 69 años de la población total.

De acuerdo a la ONPE el Centro Poblado Boca del Rio cuenta con 795 electores debidamente empadronados, es decir, aquellos que están aptos para ejercer su derecho de votación. (Municipalidad Provincial de Tacna, 2013). Sin embargo, la población real por ser un Centro Poblado Menor, registra una presencia de 303 electores.

Muestra

La muestra representa una parte de la población que se selecciona, se mide y se observa y que presenta, en proporción reducida, los mismos fenómenos que ocurre en la población (Solis, 1994, pág. 51). Se suele señalar que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede. (Valderrama, 2013).

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra de acuerdo con Solis (1994) para una investigación cualitativa finita está determinado por la siguiente fórmula (P. 51).

Simbología: componentes

N =	303	Población
n =	?	Tamaño de muestra
P =	0,50	Probabilidad de éxito
Q =	0,50	Probabilidad de fracaso
Z =	1,96	
E =	5%	Margen de error
α =	95%	Nivel de confianza

Criterios de Selección

En el Centro Poblado de Boca del Rio, en época de verano los pobladores provenientes de Tacna, incrementan el flujo de poblacional considerablemente, sin embargo en el resto de las estaciones queda poca población, razón por la cual se ha considerado tomar la población que radica en la mayor parte del año y que de acuerdo a la ONPE están alrededor de los 303 habitantes en capacidad de votar. Considerando la fórmula propuesta se dispone de 109 habitantes como muestra.

Se utiliza el muestreo aleatorio simple para una población finita de variable cualitativa.

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

$$n = \frac{(303) (1,96)^2 (0,50) (0,50)}{(303 - 1)0,05^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)} = 169,64$$

Utilizando Ajuste

$$no = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$no = \frac{303}{1 + \frac{303}{169,64}} = 109$$

La muestra a encuestar será de 109 personas en edad de votar

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que se realizará en la presente investigación. Según las técnicas son herramientas metodológicas para resolver problemas metodológicos concretos, de comprobación o desaprobación de una hipótesis. (Carrasco, 2006, pág. 274)

Para las variables: Gestión administrativa y calidad del proceso electoral, se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento será el cuestionario. Se debe precisar que se utilizó una escala ordinal que consta de cuatro opciones, en razón de que el trabajo pretende medir actitudes y percepciones que poseen los pobladores frente a las variables empleadas en la investigación.

- Para la variable Gestión administrativa, se aplicará la técnica de la encuesta y mediante su instrumento el cuestionario.
- En cuanto que para la variable calidad del proceso electoral se utilizará la técnica de la entrevista y su instrumento el cuestionario.

Para la realización del presente estudio se utilizara la técnica de la encuesta estructurada y el instrumento dos formularios tipo cuestionario, que es de elaboración propia:

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS V1

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCION
1	TITULO	Ficha de Observación: Gestión administrativa
2	AUTOR	Huertas Suárez, Claudia
3	LUGAR DE PROCEDENCIA	Tacna – Balneario Boca del Rio
4	FECHA DE ADAPTACION	2016, adaptación parcial de instrumento
5	VERSION	Primera versión
6	ITEMS	Consta de 30 Ítems
7	ADMINISTRACION	Individual, aplicada
8	DURACION	Aproximadamente 5 minutos
9	FINALIDAD	Medir conocimiento sobre la gestión administrativa
10	VALIDACION	Validez de contenido por juicio de expertos
11	CONFIABILIDAD	Alpha de Cronbach 0,8053= 80,53%

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS V2

Nro.	ELEMENTOS	DESCRIPCION
1	TITULO	Ficha de Observación, Calidad del proceso electoral
2	AUTOR	Huertas Suárez, Claudia
3	LUGAR DE PROCEDENCIA	Tacna - Balneario Boca del Rio
4	FECHA DE ADAPTACION	2016, adaptación parcial de instrumento
5	VERSION	Primera versión
6	ITEMS	Consta de 30 Ítems
7	ADMINISTRACION	Individual, aplicada
8	DURACION	Aproximadamente 5 minutos
9	FINALIDAD	Medir conocimiento sobre la relación calidad del proceso electoral
10	VALIDACION	Validez de contenido por juicio de expertos
11	CONFIABILIDAD	Alpha de Cronbach 0,7990 = 79,90%

Fuente: elaboración propia

2.8. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

La validez de un instrumento se puede definir como el grado en que la calificación o resultado del instrumento refleje realmente lo que se está midiendo (Pino R., 2014, pág. 425) Al no existir antecedente de estándar validada del cuestionario pre test – post test, ésta será sometida al alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Confiabilidad

Se denomina confiabilidad al grado en que el instrumento expresa el nivel de la variable estudiada y que se manifiesta en el hecho de que la repetición de la medición al mismo sujeto produce los mismo resultados (Velázquez & Rey, 2013).

El software SPSS versión 20 hizo factible hallar la confiabilidad e las variables investigadas, relacionado a lo señalado se tiene:

La herramienta permite analizar la consistencia interna de la prueba, las propiedades de los ítems que la componen, los patrones de respuesta de los sujetos a los ítems, y el efecto de la eliminación de los ítems y del incremento en la longitud de la prueba sobre su fiabilidad.(Ledesma, Molina, & Pedro, 2002)

El instrumento se ha validado mediante expertos, la cual ha resultado 0.82, resultado que implica que el instrumento tiene una fiabilidad alta.

2.9. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística, presentando la información en tablas de frecuencia y gráficos; sostenida por software Excel y SPSS.20 y se utilizará el estadístico para la prueba de hipótesis la Chi cuadrada.

Los resultados muestran los principales hallazgos de la investigación aplicando técnicas estadísticas y presenta una fuerte interpretación teórica que demuestra el dominio técnico del investigador. (Quezada, 2010, pág. 113).

Básicamente el análisis estadístico consistió en realizar cuadros de distribución de frecuencias, gráficos e interpretación de resultados que muestren de manera detallada el análisis descriptivo de los mismos incluyendo el Chi cuadrado para variables cualitativas; se empleó medidas de tendencia central y dispersión para mejorar la interpretación. (Maricela & Roque, 2003, pág. 121).

2.10. Aspectos éticos

El aspecto ético del proceso de la recolección de información recae en la honestidad de realizar las encuestas de acuerdo a las exigencias de la estadística y respondiendo a las correcciones que sean necesarias durante el procesamiento de la información

III. RESULTADOS

3.1. Presentación

El presente trabajo ha sido procesado estadísticamente con el propósito de poder demostrar cada uno de los objetivos planteados en la investigación y corroborar las hipótesis que fueron planteadas para su demostración y comprobación.

El software empleado ha sido el SPSS versión 20, el mismo que dispone de herramientas y dispositivos que han permitido procesar cada una de las variables estudiadas con sus respectivos indicadores, así también, el software permite el diseño gráfico de los resultados y el análisis de los valores cuantitativos que se analizaron.

Respecto a los estadísticos utilizados para la comprobación de la hipótesis se empleó el Chi cuadrado, el mismo que es un estadístico que permite trabajar con las variables cualitativas, como es el caso del presente proyecto de investigación. El determinante de la aceptación o rechazo de la comprobación de hipótesis recae en el valor p (ϕ) que es el error que ha cometido el investigador en el proceso y validación de la hipótesis y el nivel de significancia es el margen de error de la investigación. Se aclara que el error cometido por el investigador debe ser menor que el error cometido en el proceso y validación de la hipótesis, es decir, menor que el nivel de significancia. El ϕ valor suele asumir un error de 0,05.

3.2. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Distribución de la edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 24	13	11,9	11,9
25 a 31	28	25,7	37,6
32 a38	17	15,6	53,2
39 a 45	21	19,3	72,5
46 a 52	15	13,8	86,2
53 a 59	4	3,7	89,9
60 a66	11	10,1	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

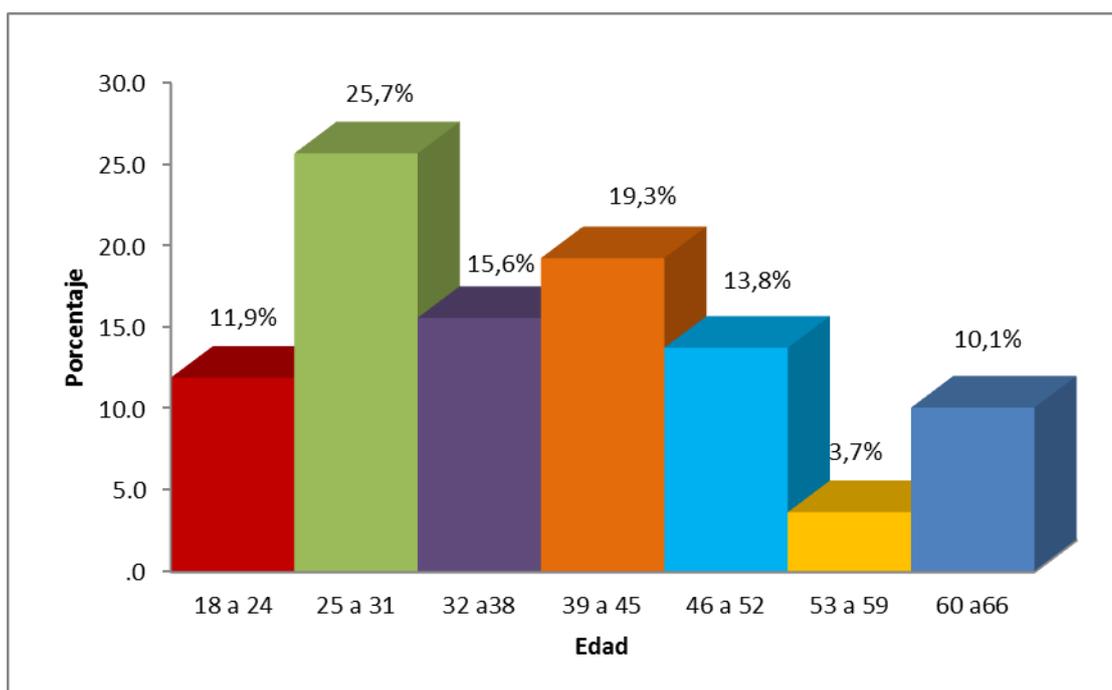


Figura 1. Distribución de la edad de los encuestados en porcentaje

Fuente: Tabla 1.

Interpretación:

El 72,5% de los encuestados tienen una edad de 18 a 45 años y el 27,5% de 46 a 66 años de edad.

Tabla 2. Distribución por sexo los encuestados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	56	51,4	51,4
Mujer	53	48,6	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

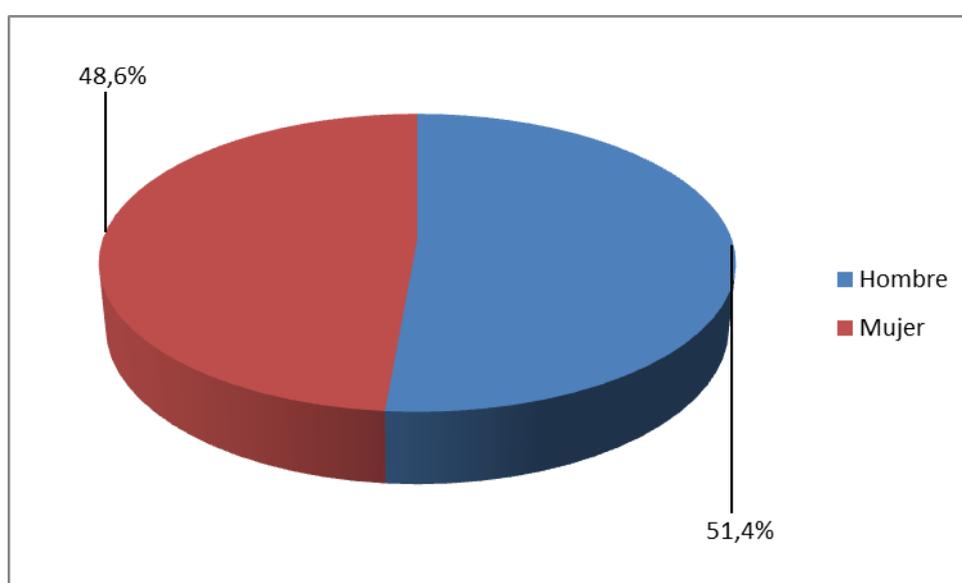


Figura 2. Distribución por sexo los encuestados en porcentaje.

Fuente: Tabla 2.

Interpretación:

El 51,4% de los encuestados son de hombres y el 48,6% mujeres.

Tabla 3. Distribución por estado civil los encuestados

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	40	36,7	36,7
Casado(a)	50	45,9	82,6
Divorciado(a)	6	5,5	88,1
Viudo(a)	11	10,1	98,2
Conviviente	2	1,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

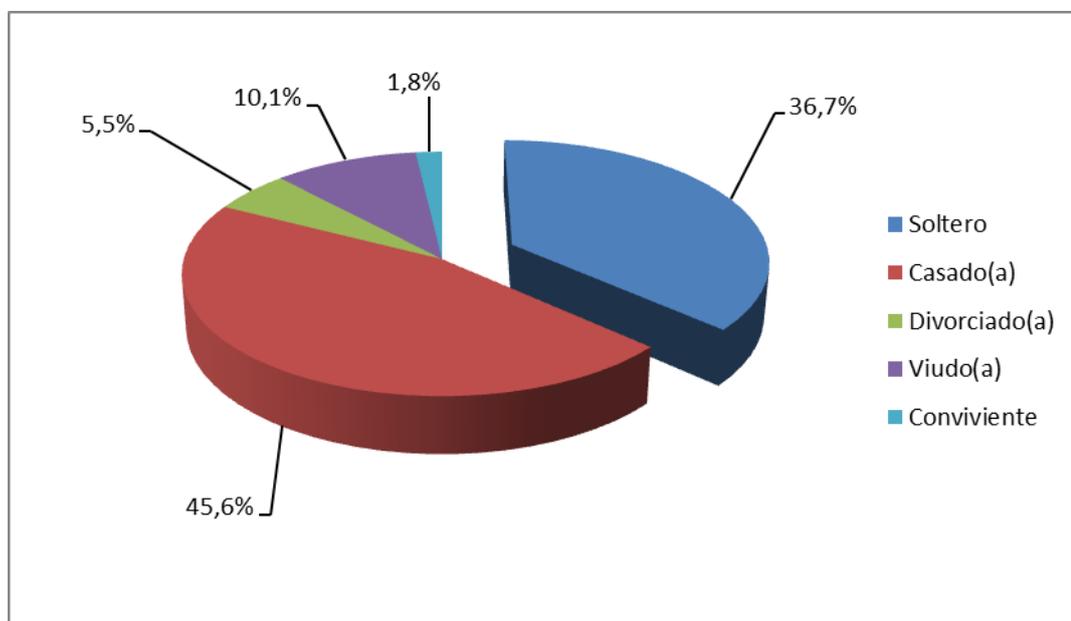


Figura 3. Distribución por estado civil los encuestados en porcentaje

Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

Se observa en la Tabla 3, Figura3, que el 45,6% de los encuestados son casados(as), 36,7% solteros(as), 10,1% viudos(as), 5,5% divorciados (as) y 1,8% convivientes.

Tabla 4. Distribución por nivel de instrucción los encuestados

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin estudios	1	,9	,9
Primaria	3	2,8	3,7
Secundaria	36	33,0	36,7
Técnica	35	32,1	68,8
Superior	34	31,2	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

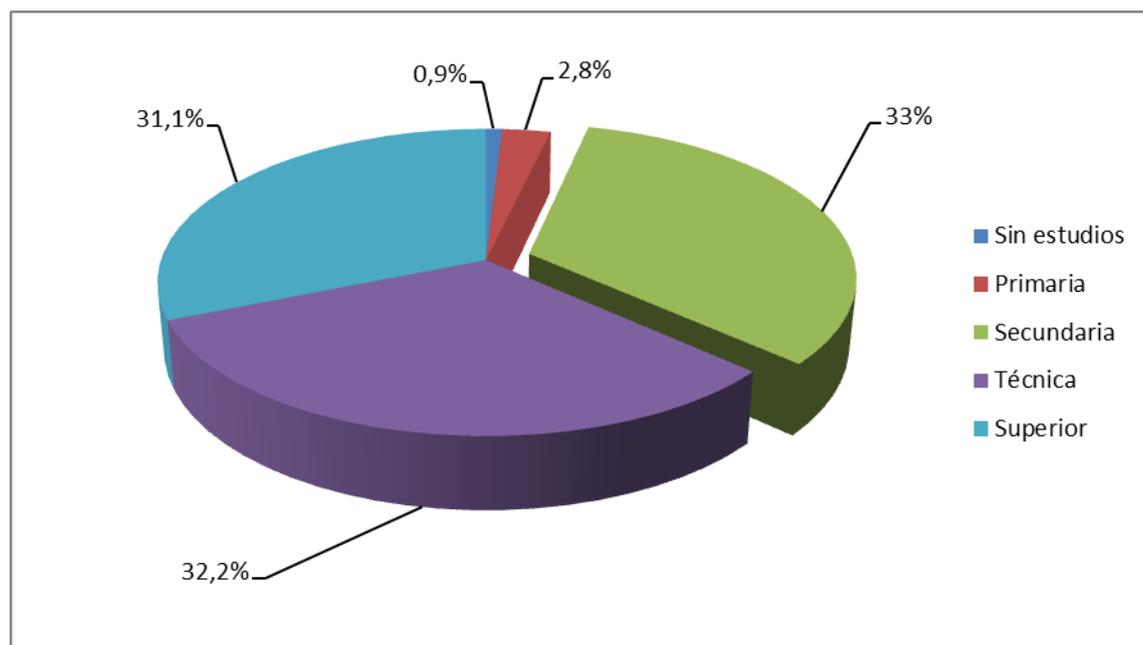


Figura 4. Distribución por nivel de instrucción los encuestados en porcentaje.

Fuente: Tabla 4.

Se observa en la Tabla 4 y Figura 4 que: el 32,2% de los encuestados, tiene una instrucción de nivel superior Técnica, 31,1% superior universitaria, 33% Secundaria, 2,8% Primaria y 0,9% Sin estudios.

Tabla 5. Calidad del servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

Calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	14	12,8	12,8
A veces	20	18,3	31,2
Pocas veces	62	56,9	88,1
Nunca	13	11,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

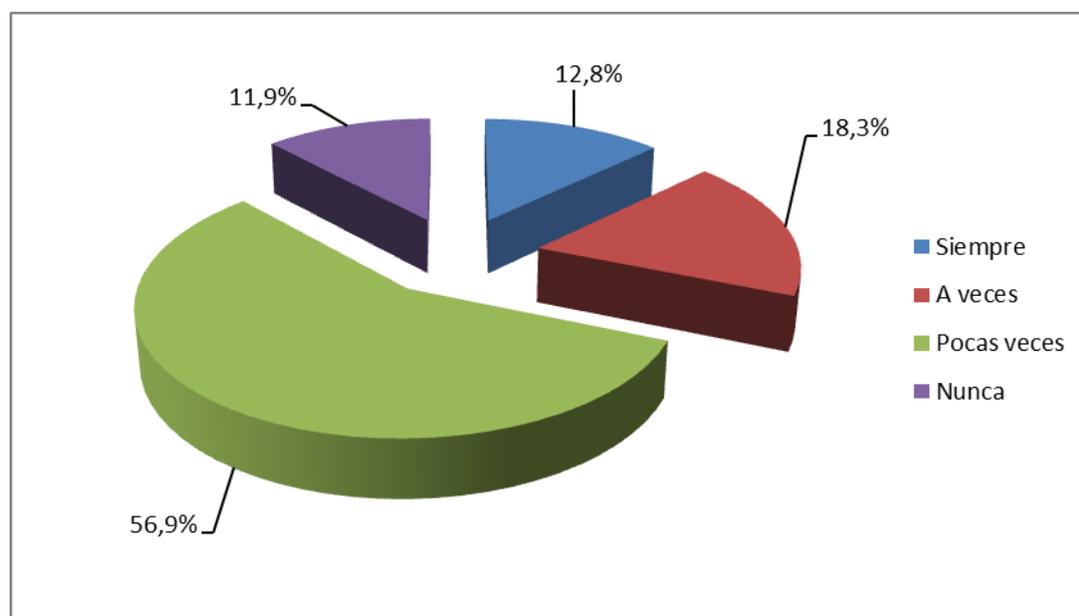


Figura 5. Calidad del servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje.

Fuente: Tabla 5.

Interpretación

Se observa en la Tabla 5 y Figura 5 que: el 56,9% de los electores manifiesta que es pocas veces buena la calidad de servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna, periodo 2010-2014; 18,3% indica que a veces es de calidad el servicio, y 11,9% nunca.

Tabla 6. Nivel organizacional del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

Nivel organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	33	30,3	30,3
A veces	27	24,8	55,0
Pocas veces	34	31,2	86,2
Nunca	15	13,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

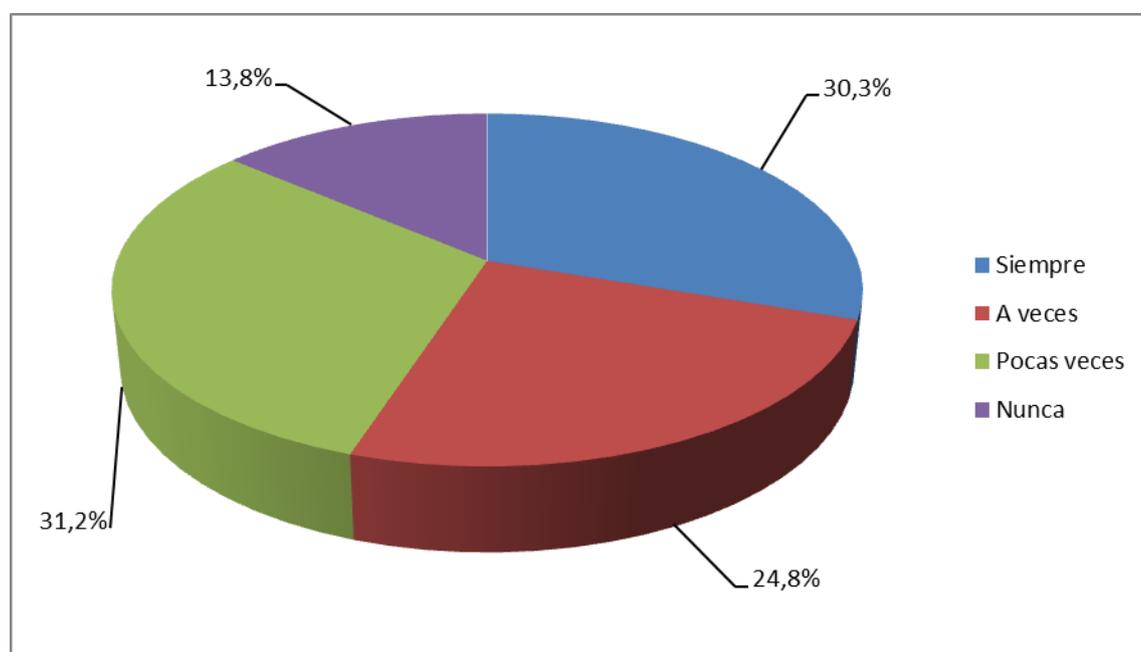


Figura 6. Nivel organizacional del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje.

Fuente: Tabla 6.

Interpretación

Se observa en la Tabla 6 y Figura 6 que: los encuestados manifiestan que el nivel organizacional del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna, periodo 2010-2014, el 31,2% pocas veces se ha llevado bien, 24,8% a veces bien, y 13,8% nunca bien.

Tabla 7. Rendimiento del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Rendimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	29	26,6	26,6
A veces	42	38,5	65,1
Pocas veces	25	22,9	88,1
Nunca	13	11,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

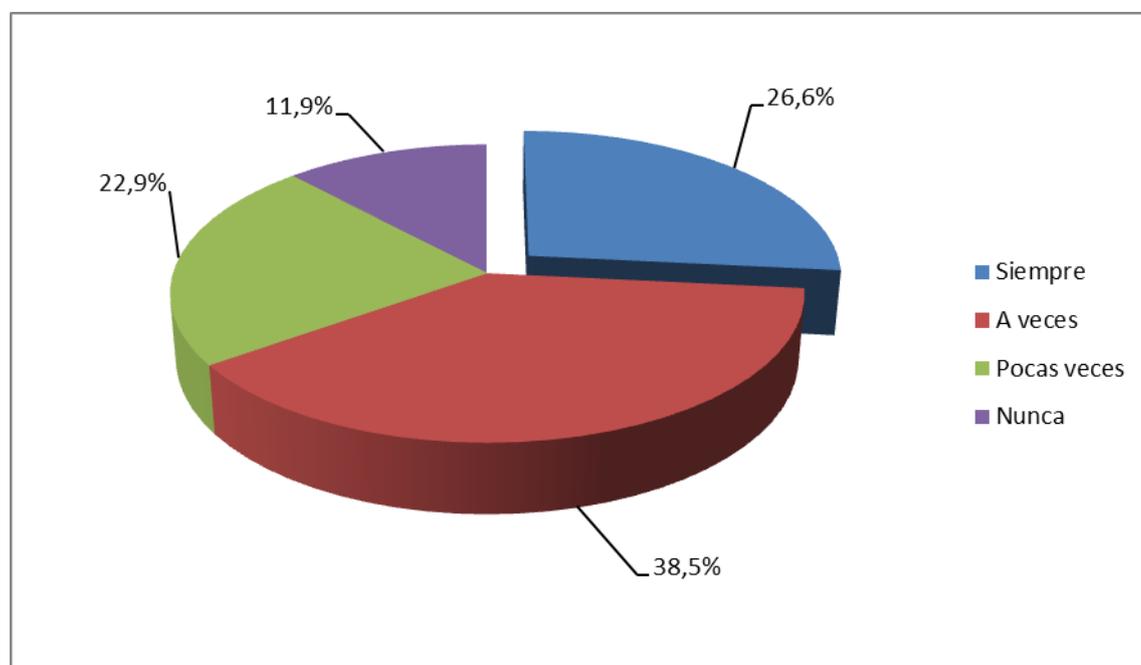


Figura 7. Rendimiento del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Fuente: Tabla 7.

Interpretación

Se observa en la Tabla 7 y Figura 7 que: el 38,5% de los electores manifiesta que Pocas veces y a veces los resultados electorales fueron confiables, los informes no han sido considerados como antecedente, la convocatoria electoral no fue acertada, el 22,9% afirma pocas veces y 11,9% nunca.

Tabla 8. Participación Social en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Participación social	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	33	30,3	30,3
A veces	28	25,7	56,0
Pocas veces	31	28,4	84,4
Nunca	17	15,6	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

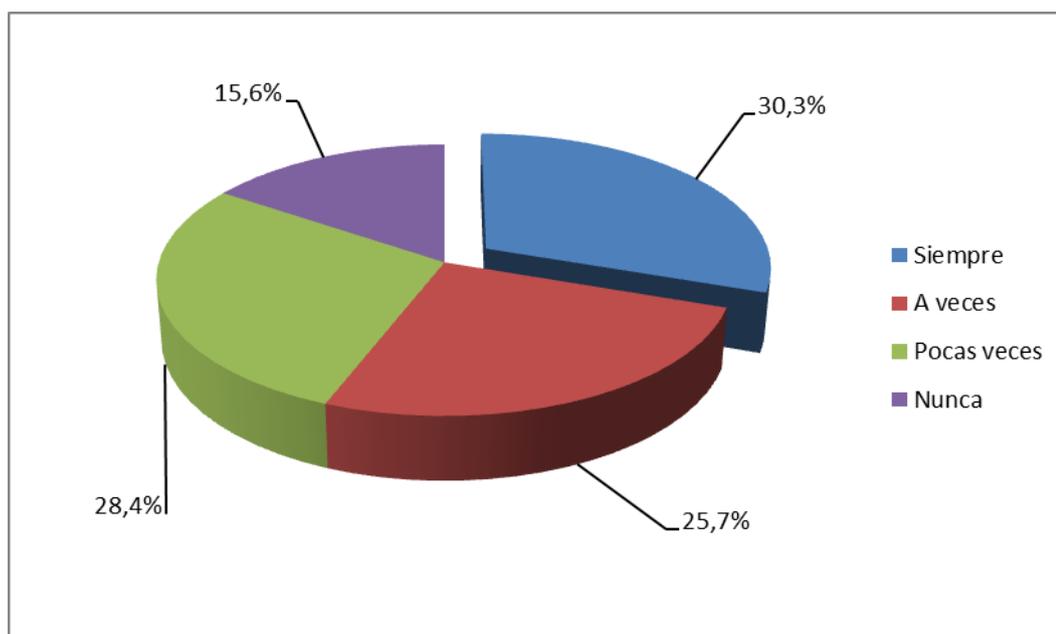


Figura 8. Participación Social en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Interpretación

Se observa en la Tabla 8 y Figura 8 que: el 54,1% de los electores manifiestan que “a veces” y “pocas veces” hay la participación social en proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna, periodo 2010-2014, el 15,6% afirma que nunca, sólo el 30,3% indica que siempre.

Tabla 9. Proceso de garantía del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

Proceso garantista	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	35	32,1	32,1
A veces	18	16,5	48,6
Pocas veces	29	26,6	75,2
Nunca	27	24,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

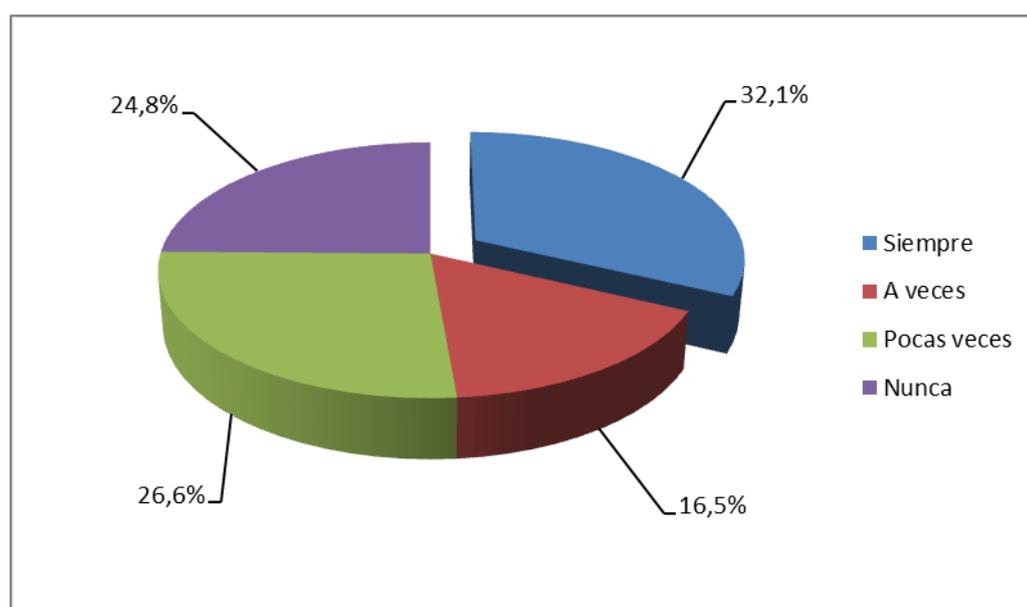


Figura 9. Proceso de garantía del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje.

Interpretación

Se observa en la Tabla 9 y Figura 9 que: el 43,1% de los electores manifiestan que “a veces” y “pocas veces”, el proceso electoral ha prestado garantía, transparencia, legalidad y confiabilidad; el 24,8% afirma que “nunca” y 32,1% indica que siempre.

Tabla 10. Documentos de calidad en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Documentos de calidad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	36	33,0	33,0
A veces	22	20,2	53,2
Pocas veces	20	18,3	71,6
Nunca	31	28,4	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

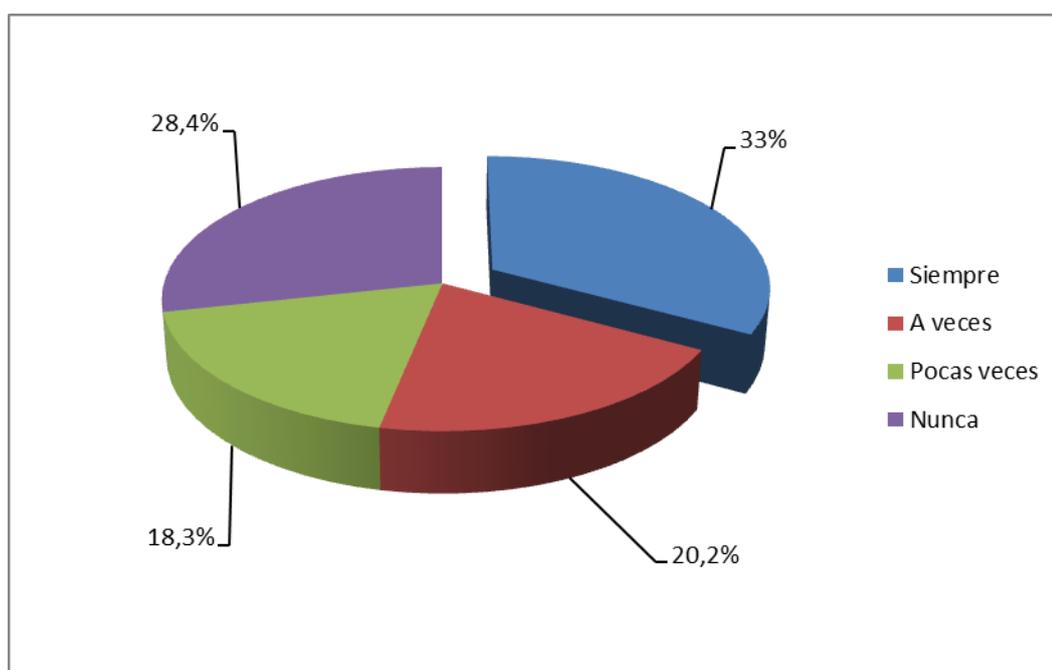


Figura 10. Documentos de calidad en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Interpretación

Se observa en la Tabla 10 y Figura 10 que: el 66,9% manifiestan que “pocas veces”, “a veces” y “nunca” los documentos han sido de calidad; el 33% afirma que siempre es de calidad.

Tabla 11. Éxito en las elecciones del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Éxito en las elecciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	36	33,0	33,0
A veces	20	18,3	51,4
Pocas veces	17	15,6	67,0
Nunca	36	33,0	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

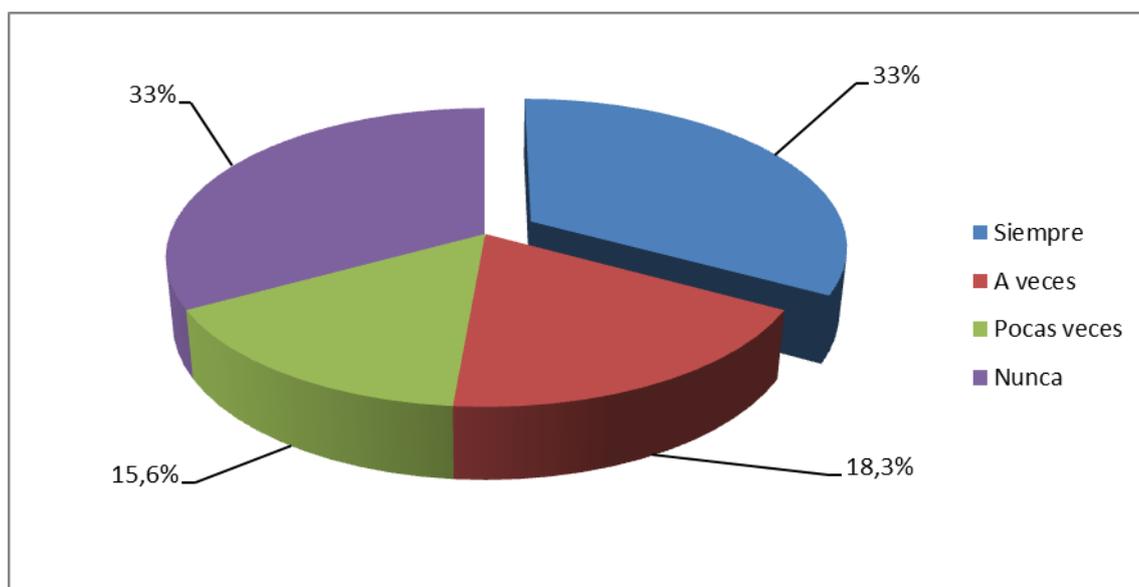


Figura 11. Éxito en las elecciones del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Interpretación

Se observa en la Tabla 11 y Figura 11 que: 66,9% de los electores manifiestan "A veces", "pocas veces" y nunca hubo éxito en las elecciones del proceso electoral en el C.P. Boca del Río, por otro lado el 33% de los electores manifiestan que siempre hubo éxito en las elecciones del proceso electoral. El 33% afirma que siempre hubo éxito del proceso electoral.

Tabla 12. Disposición del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Disposición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	42	38,5	38,5
Pocas veces	66	60,6	99,1
Nunca	1	,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

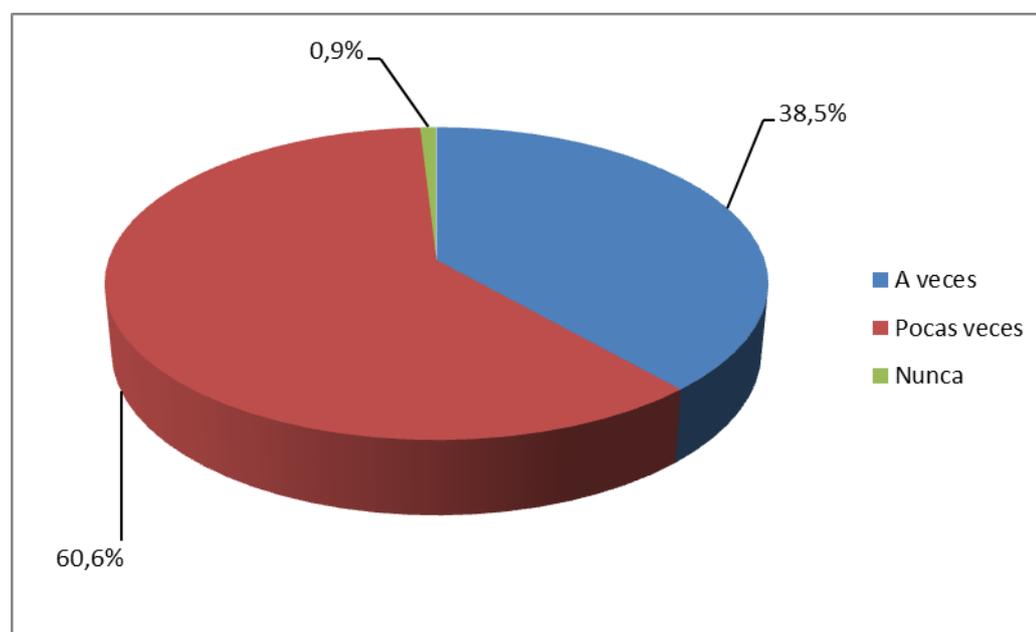


Figura 12. Disposición del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje.

Interpretación

Se observa en la Tabla 12, Figura 12 que: 60,6% de los encuestados manifiestan que “pocas veces disposición en cuanto a eficiencia, eficacia y nivel de prestación del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, 38,5% afirma “pocas veces” y 0,9% nunca.

Tabla 13. Calidad humana en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Calidad humana	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	38	34,9	34,9
A veces	20	18,3	53,2
Pocas veces	13	11,9	65,1
Nunca	38	34,9	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

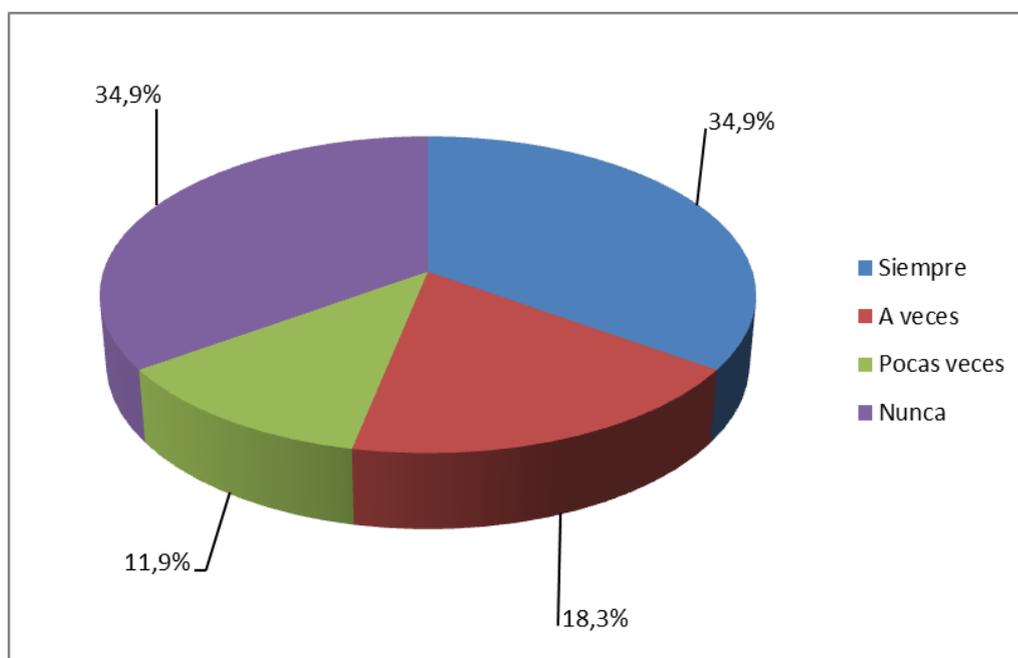


Figura 13. Calidad humana en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Interpretación

Se observa en la Tabla 13 y Figura 13 que: el 65,1% de los electores manifiesta que “pocas veces”, “a veces” y “nunca” ha existido calidad humana en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, por motivo que no hubo relevancia en el nivel de prestación, talento humano, profesionalidad, técnicos idóneos, motivación, responsabilidad, efectividad, vocación de servicio, participación de la población,

integración entre los electores y organizadores. El 34,9% manifiesta que siempre hubo talento humano.

Tabla 14. Calidad técnica en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Calidad técnica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	39	35,8	35,8
A veces	28	25,6	61,5
Pocas veces	15	13,8	75,2
Nunca	27	24,8	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

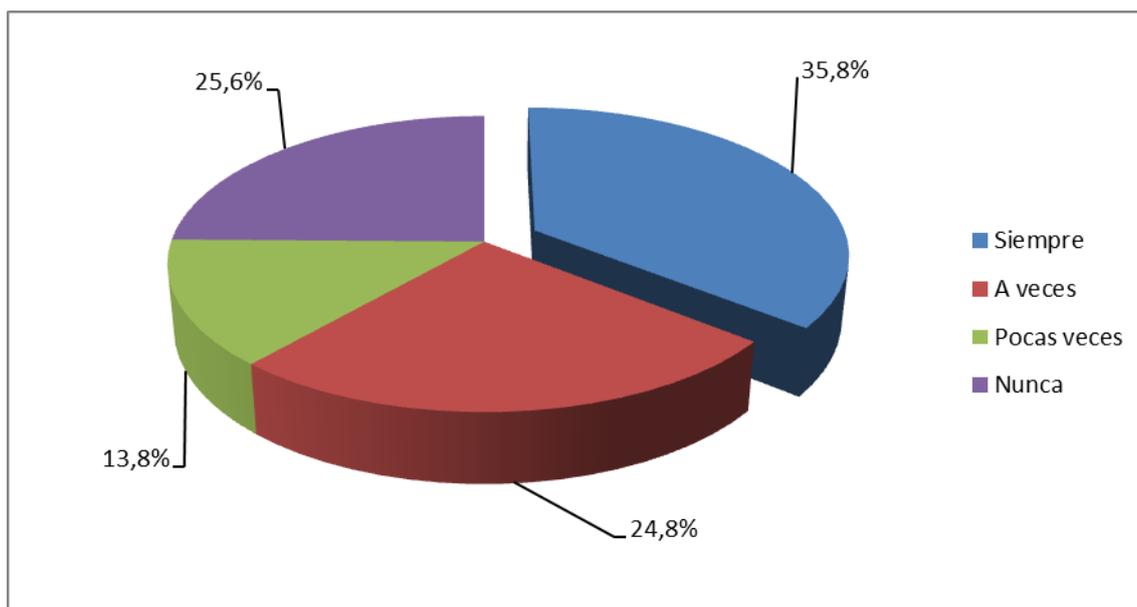


Figura 14. Calidad técnica en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, porcentaje.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación

Se observa en la Tabla 14 y Figura 14 que: el 64,2% de los encuestados “pocas veces”, “a veces” y “nunca” ha notado calidad técnica en el proceso electoral del C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014; el 35,8% afirma que siempre hay calidad técnica.

Tabla 15. Gestión administrativa en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	30	27,5	27,5
Pocas veces	69	63,3	90,8
Nunca	10	9,2	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

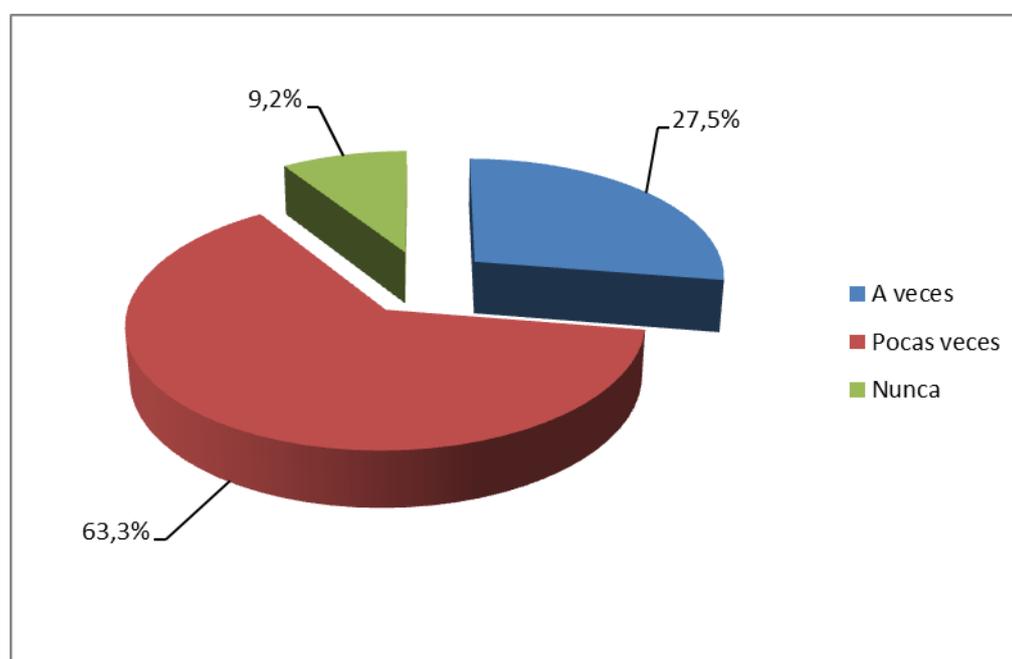


Figura 15. Gestión administrativa en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje.

Interpretación

Se observa en la Tabla 15 y Figura 15 que: el 63,3% manifiesta como “pocas veces” se llevado bien una gestión administrativa adecuadas en el proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, por motivo que careció la calidad de servicio, nivel organizacional, rendimiento, participación social y proceso garantista y 27,3% manifiesta que “a veces” y 9,2% “nunca”.

Tabla 16. Calidad electoral del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014

Calidad electoral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	32	29,4	29,4
A veces	22	20,2	49,5
Pocas veces	16	14,7	64,2
Nunca	39	35,7	100,0
Total	109	100,0	

Fuente: cuestionario gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014.

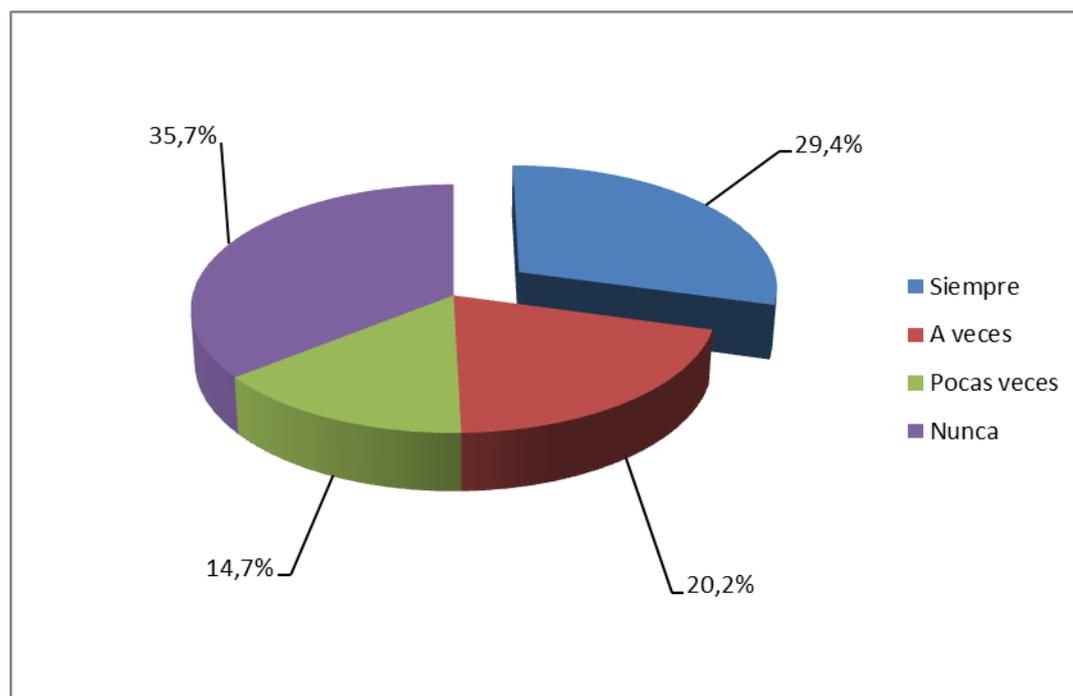


Figura 16. Calidad electoral del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna 2010-2014, en porcentaje

Interpretación

Se observa en la Tabla 16 y Figura 16 que: el 70,6% de los encuestados manifiestan que “pocas veces” se ha observado la calidad electoral, por motivos que los documentos de calidad no fueron adecuados, no se ha trabajado para el éxito de las elecciones, no hubo disposición del personal de apoyo, carencia de calidad humana y calidad técnica.

3.3. Contrastación de las hipótesis

3.3.1. Comprobación de las hipótesis específicas

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de Pearson

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si: P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

Como se sabe el P valor es el error que se comete durante el procesamiento de la investigación.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 17. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi Cuadrado de Pearson	Valor	gl	P-Valor
	13,735	2	0,033

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe relación entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 18. . Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi	Valor	gl	P-Valor
Cuadrado de Pearson	15,301	2	0,018

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe La relación entre la gestión administrativa y la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe La relación entre la gestión administrativa y la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 19. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi	Valor	gl	P-Valor
Cuadrado de Pearson	13,003	2	0,043

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe La relación entre la gestión administrativa y la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 4:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 20. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi	Valor	gl	P-Valor
Cuadrado de Pearson	13,227	2	0,039

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 5:

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 21. Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi	Valor	gl	P-Valor
Cuadrado de Pearson	13,761	2	0,032

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

2. Nivel de significancia

5%

3. Prueba estadística

Prueba estadística no paramétrica, Chi cuadrado de independencia

4. Modelo matemático

$$X^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$$

5. Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia → Rechazo de Ho.

6. Cálculo de estadístico

Tabla 22. . Cálculo de estadístico Chi Cuadrado

Chi	Valor	gl	P-Valor
Cuadrado de Pearson	16,167	2	0,013

Fuente: data cuestionario

7. CONCLUSIÓN

Existen evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5%, como el P-valor es menor al nivel de significancia. Se concluye rechazo de la hipótesis nula (Ho). Por tanto podemos afirmar que: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se encontró que en una muestra de 109 pobladores, del Centro Poblado de Boca del Río, donde el 72,5% tienen una edad de 18 a 45 años, 41,6% y el 27,7% de 46 a 66 años. En cuanto al género se tiene que predominar el género masculino con un 51,4%, en tanto que el género femenino muestra un 48,6 % en este balneario tacneño. Con referencia al estado civil, se tiene que el 45,6% de los encuestados son casados(as), 36,7% solteros(as), 10,1% viudos(as), 5,5% divorciados (as) y 1,8% convivientes. En relación al nivel de instrucción se tiene que: una instrucción de nivel superior Técnica, 31,1% superior universitaria, 33% Secundaria, 2,8% Primaria y 0,9% Sin estudios.

El estudio de los pobladores de Boca del Río, señala que el 88,4% tiene primaria y secundaria, el 11,6% son técnicos y profesionales universitarios. El 63,6% son casados o solteros y 36,6% viudos, divorciados o convivientes. Constituido por 91,9% por pobladores.

La gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado Boca del Río deben constituirse en un aporte fundamental para el normal desarrollo de la democracia que permita profundizar y consolidar las elecciones democráticas y participativas por parte del estado.

Por tal razón, queda claro como lo señala Arias, (2010) EN EL TEXTO Perfil del elector peruano:

El incremento y mejora de las oportunidades para ciudadanos y ciudadanas, su involucramiento en la toma de decisiones, así como la existencia de una ciudadanía informada, conocedora de sus derechos y obligaciones, que participa en la vida de su país; hace a las instituciones más eficaces y las fortalece. La democracia es un proceso que no se detiene y, constantemente, se vigoriza a partir de la participación y el debate. (P. 6).

Este pensamiento se corrobora cuando se observa que en la Tabla 5 y Figura 5 que el 56,9% de los electores manifiesta que es pocas veces buena la calidad de servicio del proceso electoral en el C.P. Boca de Río de la Provincia de Tacna, periodo 2010-2014; en tanto que el 18,3% argumenta que a veces es de calidad el servicio, y 11,9% afirma que nunca está presente la calidad.

Finalmente, se demuestra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

V. CONCLUSIONES

- 1.** Se ha comprobado la relación entre la gestión administrativa y los documentos de calidad del proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.
- 2.** Se ha verificado y comprobado que existe relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.
- 3.** Se ha demostrado que la relación entre los aspectos de la gestión administrativa y la disposición en el Centro Poblado de Boca del Río de la provincia de Tacna es significativa en el 2014.
- 4.** Se ha corroborado que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad humana en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014. .
- 5.** Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.
- 6.** Se logró demostrar la hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los responsable directos de asumir el control y dirección del proceso electoral deberán prestar mayor atención a las disposiciones emanadas del organismo central especialmente lo relacionado a documentos de realizar .en la provincia de Tacna 2010 – 2014.
2. Los responsables del orden político y social en el proceso electoral deberán de demostrar su auténtico valor en equipo para demostrarse adjuntos la relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.
3. Los aspectos de gestión deben permanentemente monitorearse a fin de establecer nexos oportunos para facilitar un proceso electoral eficiente en el Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.
4. Al existir una correlación entre la gestión administrativa y la calidad humana en el Centro Poblado Boca del Río, urge planificar anticipadamente las relaciones interinstitucionales que permitan continuar con mantener el acercamiento con la población del balneario Boca del Rio.
5. Al presentarse una relación entre la gestión administrativa y la calidad técnica en el proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río, se sugiere fortalecer la calidad técnica a través de capacitaciones oportunas de acuerdo a las consideraciones que dispongan las normas electorales.

6. Al establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del Centro Poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014 queda optimizar la gestión pública orientada a mejorar cada uno de los procedimientos que normen y aseguren un proceso electoral óptimo.

VII. REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). La calidad del servicio. Buenos Aires: Facie.
- Abril, J. (2014). El proceso electoral. Quito: Unidos.
- Arena, J. (2010). Terminología Pública. Arequipa: San Miguel.
- Armijo, M. (2009). Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector Público. Quito: ILPES.
- Barzelay, M. (2003). La nueva gerencia pública. Un ensayo bibliográfico para estudiosos latinoamericano. Clad N° 19 , 20.
- Berlo, D. (2015). Investigación en Comunicación. México: Esdic.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión Administrativa de la biblioteca Municipal Pero Moncayo de la ciudd de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Ibarra: Universidad del Norte.
- Carrasco, D. S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2001). Administración, proceso administrativo. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de gestión. Administración y Desarrollo , 57 - 74.
- Definiciones De. (03 de 06 de 2016). Definiciones De. Obtenido de <http://www.definicionesde.info/e/normatividad/>
- Ferrari, J. (2014). Relaciones Públicas em el contexto de la globalización. Lima: Esdic.
- Gaj, L. (1993). Administración estratégica. Brasilia: Ática.
- Gonzales, O., & De la Vega, J. (2010). Los sistemas de control de Gestión Estratégica para las organizaciones. México: Monografías.
- Herrera, M. (1998). terminología especializada electoral. Colombia: Esdic.
- Ishikawa, K., & Cárdenas, M. (2003). Que es el Control de Calidad. La modalidad japonesa. Bogotá: Diaz Santos.
- Johnson, G., & Acholes, K. (1997). Análisis de las estrategias de las organizaciones. Madrid: Prentice Hall.

- Kerlinger, F. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. Metodología de la investigación , 83.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). Elementos de la Administración. D.F. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, O. W. (1990). Elementos de Administración, . México: Mc Graw Hill.
- La Guía. (03 de 06 de 2016). La Guía. Obtenido de <http://psicologia.laguia2000.com/general/la-vocacion>
- Laos, R. (2002). El contexto del proceso electoral para america latina. Colombia: Abc.
- Ledesma, R., Molina, G., & Pedro, V. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. Psico USF , 143 -152.
- Macías, J. (2009). El papel de los medios de comunicación en la decisión de voto de los residentes de Tijuana durante el proceso electoral presidencial 2006 en México. Mexico: Universidad Guadalajara.
- Maricela, P., & Roque, E. (2003). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Gutemberg.
- Marroquín. (2014). Matriz de operacionalización operacionalización de variable, Matriz de consistencia . Lima: UNEV.
- Menguzzato, M., & Renal, J. (1993). La dirección estratégica. Un enfoque innovador del Mnagement. Valencia: Euroed.
- Mercado, A. (2015). Apuntes democráticos. Arequipa: Libertad.
- Mercado, R. (2010). La comunicación organizacional. Arequipa: UCSM.
- Michael, E. (03 de 06 de 2016). s/n. Obtenido de <http://www.iin.oea.org/IIN/cad/Participacion/pdf/F3-120.pdf>
- Minzberg, H. (1984). La estructura de las organizaciones. Barcelona: Ariel.
- Mira, J. (1999). Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. Papeles del Psicólogo , 74.
- Motowidlo, S. (2003). Rendimiento en el trabajo. Handbook of psychology: industrial and organizational Psychology , 39 - 53.
- Municipalidad Provincial de Tacna. (11 de Setiembre de 2013). Municipalidad Provincial de Tacna. Recuperado el 19 de Enero de 2016, de http://www.munitacna.gob.pe/link_buscar_noticias2.php?_pagi_pg=150

- Neyra, J. (2012). Garantías en el nuevo Proceso Penal Peruano. Lima: UCP.
- Palomino, T. (1985). Relaciones Industriales. Lima: USMP.
- Pérez, J. (2013). El impacto de la administración electoral en la democracia latinoamericana. Madrid: Complutense.
- Pino, R. (2014). Metodología de la Investigación. Lima: San Marcos.
- Quees.la. (03 de 06 de 2016). Quees.la. Obtenido de <http://quees.la/analisis/>
- Quees.la. (03 de 06 de 2016). Quees.la. Obtenido de <http://quees.la/interaccion/>
- Quezada, N. (2010). Metodología de la investigación . Lima: Macro .
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú. Lima: UNMSM.
- Quinn, R. (1985). Maestría en gestión de Organizaciones. Un modelo operativo de competencias. Madrid: Diaz Santos.
- Ramos, E. (2005). Diccionario de Relaciones Públicas. Lima: USIL.
- Ríos, M. (2010). La gestión Administrativa y la imagen de la empresa de productos lácteos Ruma S.A. Cali: Universidad San José.
- Rivasplata, R. (2010). Gestión administrativa en la función pública del Municipio de Sevilla. Sevilla: Sevillana.
- Sarmiento, A. (2004). Diccionario de terminología soial. Arequipa: UCSM.
- Significados. (03 de 06 de 2016). Significados. Obtenido de <http://www.significados.com/dominio/>
- Solis, M. (1994). Buscamos un espacio. Introducción a la Investigación de Mercados. Lima: IPP.
- Tejeda, L. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. Callao: unc.
- Tendencias 21. (03 de 06 de 2016). tendencias 21. Obtenido de http://www.tendencias21.net/innovacion/Que-es-la-creatividad_a37.html
- UNIVERSIA. (03 de 06 de 2016). UNIVERSIA. Obtenido de <http://desarrollo-profesional.universia.es/recursos-y-consejos/guias-y-consejos/puntualidad/>

Urruty, C. (2007). La importancia de los organismos electorales. Derecho Electoral , 1 - 26.

Valderrama, J. (2014). Metodología de la investigación. Lima: UNSM.

Vara, A. (2010). 7 Pasos para realizar una tesis existosa, desde la idea inicial hasta la sustentación. Lima: USMP.

Velázquez, Á., & Rey, N. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Zamora, A. (2014). La gestión administrativa en el liderazgo empresarial de la empresa Antena Central, Cartagena, 2014. Cartagena: Luz y Fe.

VIII. ANEXOS

APENDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL PROCESO ELECTORAL EN EL CENTRO POBLADO BOCA DEL RIO DE LA PROVINCIA DE TACNA – 2010 - 2014

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems/ índices
<p>General: ¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010-2014?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con los documentos de calidad en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona la</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la municipalidad provincial de Tacna 2010 al 2014.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión administrativa con los documentos de calidad en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.</p> <p>b) Determinar la relación entre la gestión administrativa con el éxito en las elecciones en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.</p> <p>c) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.</p> <p>d) Determinar la relación entre la gestión</p>	<p>General: La gestión administrativa se relaciona con la calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>a) La gestión administrativa se relaciona con los documentos de calidad del proceso electoral del centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p> <p>b) La gestión administrativa se relaciona con el éxito en las elecciones en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p> <p>c) La gestión administrativa se relaciona con la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p> <p>d) La gestión administrativa se</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE “X”</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>I. Calidad del servicio.</p> <p>II. Nivel Organizacional.</p> <p>III. Rendimiento.</p> <p>IV. Participación social</p>	<p>1.1. Nivel profesional 1.2. Capacitación 1.3. Disposición 1.4. Conocimiento 1.5. Percepción 1.6 Predisposición. 1.7 Ambiente Adecuado. 1.8 Análisis.</p> <p>2.1.Integración 2.2 Coordinación 2.3.Sistematización 2.4. Compromiso 2.5. Dirección 2.6. Calidad funcional del proceso. 2.7. Estrategias. 2.8 Planificación. 2.9. Asesoría Normativa. 2.10 Asistencia Técnica</p> <p>3.1. Características primarias 3.2. Antecedentes 3.3. Informes. 3.4 Desempeño</p> <p>4.1. Comité Electoral 4.2. Población. 4.3 Padrón Electoral 4.4 Estimulación en la participación.</p>	<p>I = 8</p> <p>II = 10</p> <p>III = 4</p> <p>IV = 4</p>

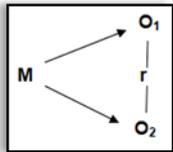
<p>gestión administrativa con la disposición en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad humana de calidad en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014?</p> <p>e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 - 2014?</p>	<p>administrativa con la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.</p> <p>e) Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 -2014.</p>	<p>relación con la calidad humana en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p> <p>e) La gestión administrativa se relaciona con la calidad técnica en el centro poblado Boca del Río de la provincia de Tacna 2010 – 2014.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE "Y" Calidad del Proceso Electoral</p>	<p>V. Proceso Garantista.</p> <p>I. Documento de calidad</p> <p>II. Éxito en las elecciones.</p> <p>III. Disposición.</p> <p>IV. Calidad Humana.</p> <p>V. Calidad Técnica</p>	<p>5.1. Garantía 5.2 Transparencia 5.3 Legalidad 5.4 Confiabilidad</p> <p>1.1. Manuales 1.2. Instructivos. 1.3. Guías. 1.4. Procedimientos 1.5 Innovación. 1.6 Formatos.</p> <p>2.1 Control en el sistema electoral. 2.2 Reglamentos 2.3 Comunicación 2.4 Posicionamiento. 2.5 Metas. 2.6 Identificación de Problemas. 2.7 Responsabilidad</p> <p>3.1. Eficiencia 3.2. Eficacia 3.3. Nivel de Prestación</p> <p>4.1 Talento Humano 4.2. Profesionales 4.3 Técnicos Idóneos 4.4. Motivación. 4.5 Responsabilidad 4.6 Efectividad 4.7 Vocación de Servicio 4.8 Participación. 4.9 Integración.</p> <p>5.1. Nivel de Excelencia. 5.2. Optimización de recursos. 5.3. Implementación logística. 5.4 Estándares de Calidad. 5.5 Evolución de Resultados.</p>	<p>V = 4 Total = 30</p> <p>I = 6</p> <p>II= 7</p> <p>III=3</p> <p>IV= 9</p> <p>V = 5 Total =30</p>
--	---	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACION	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA
<p>TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio es aplicado debido a que trata de dar soluciones prácticas a los problemas de estudio (Ander Egg, 1990).</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Es la estrategia del investigador para contrastar la hipótesis. Se hace la pregunta que camino voy hacer para contrastar la hipótesis (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)</p> <p>Para efectos de la contrastación de hipótesis, se utilizará el diseño no experimental y de nivel correlacional, debido a que se quiere verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Responde a los diseños no experimentales porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino, que estas se analizan tal y como suceden en la realidad responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo período y responde a los estudios</p>	<p>POBLACIÓN En el presente trabajo de investigación, estará conformada por personas mayores de 18 años. La población real en el Centro Poblado Menor de Boca del Rio representa a 303 ciudadanos.</p> <p>MUESTRA Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 326) señala: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos definidos en sus características al que llamamos población”.</p> $n = \frac{N Z^2 P Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 P Q}$ $n = \frac{(303) (1,96)^2 (0,50)}{(0,50)}$ $= \frac{169,64}{(0,5)(0,5)}$ <p>Utilizando Ajuste</p>	<p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Méndez (199, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que permite tener información.</p> <p>Un aspecto importante en el proceso de una investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello depende la confiabilidad y validez de estudio. Bernal (2005, p. 11)</p> <p>ENCUESTA La encuesta se ha obtenido de la teoría de la variable de estudio.</p> <p>INSTRUMENTOS La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos, implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación. (Hurtado, 2000, p.</p>	<p>Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central y de dispersión para posterior presentación de resultados.</p> <p>La hipótesis de trabajo serán procesados a través del estadístico del CHI Cuadrado de independencia, por tratarse de variable de carácter cualitativo.</p> <p>La escala utilizada es la de Likert, debido a la medición de actitudes de los pobladores en los procesos electorales.</p>

correlacionales porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Pino (2010, p. 85)

ESQUEMA:



M: Muestra
 O1 : Observación Variable 1
 O2: Observación

Variable 2
 r : Correlación de las variables

$$no = \frac{N}{1 + \frac{N}{n}}$$

$$no = \frac{303}{1 + \frac{303}{169.64}} = 109$$

164).
 El principal instrumento que se aplicará será el cuestionario.

Fuente: Carrasco, Santiago. (2006) Metodología de la Investigación científica, Primera edición. Editorial San Marcos Lima Perú. (p.38)
 Loayza, Maricela (2003) Metodología de la Investigación Científica. Segunda edición. Editorial Gutember. Lima Perú. (P.372)

APENDICE 2 MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN					RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSION		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	
				SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable 1 : Gestión Administrativa	Calidad del Servicio	Nivel Profesional	¿La calidad del servicio es brindada por personas con nivel profesional?													
		Capacitación	¿La capacitación de los miembros de mesa es de acuerdo a la calidad del servicio?													
		Disposición	¿En el desarrollo del proceso se cuenta con la disposición de la población?													
		Conocimiento	¿Los electores tienen conocimiento de cómo debe desarrollarse las elecciones?													
		Percepción	¿La percepción de la legalidad del proceso es positiva?													
		Predisposición	¿Los electores tienen predisposición de participación?													
		Ambiente Adecuado	¿El desarrollo del proceso es en un ambiente adecuado?													
	Análisis	¿ El proceso se realiza a un previo análisis de escenario electoral?														
	Nivel Organizacional	Integración	¿Las etapas del proceso electoral se desarrollan de manera integrada?													
		Coordinación	¿El desarrollo del proceso se realiza de manera coordinada?													
Sistematización		¿La jornada electoral se lleva a cabo de manera sistematizada?														

	Compromiso	¿El comité electoral asume a cabida el compromiso de la organización?																		
	Dirección	¿Es favorable la intervención de la municipalidad provincial en la Dirección del proceso?																		
	Calidad funcional del Proceso	¿La calidad funcional del Proceso es la más adecuada?																		
	Estrategias	¿Las estrategias empleadas para el éxito del proceso son suficientes?																		
	Planificación	¿La participación ciudadana se refleja en una previa planificación del evento?																		
	Asesoría Normativa	¿Se brinda algún tipo de asesoría normativa a los integrantes de la organización?																		
	Asistencia Técnica	¿El nivel organizacional se transparenta en la asistencia técnica recibida?																		
Rendimiento	Características primarias	¿La convocatoria electoral es las características primarias más importantes?																		
	Antecedentes	¿De acuerdo a los antecedentes electorales los resultados electorales son confiables?																		
	Informes	¿Los informes en cuanto a debilidades en el desarrollo del proceso deben ser considerados como antecedentes?																		
	Desempeño	¿Se puede determinar el desempeño de los organizadores en el resultado de la jornada electoral?																		
Participación Social	Comité Electoral	¿La labor de comité electoral es cumplida en su totalidad?																		
	Población	¿El empadronamiento de la población se realiza de manera adecuada?																		
	Padrón Electoral	¿Se emplea las técnicas adecuadas para la elaboración del padrón electoral?																		
	Estimulación en la	¿La participación social requiere previamente de estimulación por parte de los involucrados?																		

	Participación																	
Proceso Garantista	Garantía	¿La organización y desarrollo brinda garantía en el resultado?																
	Transparencia	¿Las etapas electorales se realizan con transparencia?																
	Legalidad	¿Se puede evidenciar la legalidad del proceso?																
	Confiabilidad	¿Los resultados de las elecciones resultan confiables?																

Fuente: Elaboración propia

Dr. Daniel Alcides Herrera Flores

APENDICE 3 MATRIZ DE VALIDACIÓN VARIABLE 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN					RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA	
				SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable 2 : Calidad del Proceso Electoral	Documentos de Calidad	Manuales	¿Los manuales de desarrollo del proceso son los adecuados?															
		Instructivos	¿La capacitación debe realizarse con instructivos didácticos a la población?															
		Guías	¿Las guías son oportunas durante el proceso?															
		Procedimientos	¿Los procedimientos son adecuados a la realidad de centro poblado?															
		Innovación	¿Los documentos de calidad son innovados de acuerdo a los hechos que se suceden?															
		Formatos	¿Se brinda una mejor asesoría a través de la simplificación de formatos?															
	Éxito en las Elecciones	Control en el sistema electoral	¿La elaboración del padrón electoral se adecua a un sistema de control?															
		Reglamentos	¿El reglamento electoral es elaborada de manera adecuada?															
		Comunicación	¿El desarrollo del proceso es comunicado a los pobladores?															
		Posicionamiento	¿Los organizadores del proceso logran un posicionamiento en el															

		lugar?																		
	Metas	¿Es importante trazar metas de acción para asegurar el éxito de la jornada electoral?																		
	Identificación de Problemas	¿Es necesario identificar los problemas de manera previa al desarrollo del proceso?																		
	Responsabilidad	¿Los electores participan con responsabilidad en las etapas electorales?																		
Disposición	Eficiencia	¿El material logístico es eficiente?																		
	Eficacia	¿El personal de apoyo técnico se desenvuelve con eficacia?																		
	Nivel de Prestación	¿Es oportuno identificar el nivel de prestación del servicio brindado?																		
Calidad Humana	Talento Humano	¿Los representantes de la Municipalidad Provincial son expertos en temas electorales?																		
	Profesionales	¿La comisión de organización de la Municipalidad provincia es integrada por profesionales?																		
	Técnicos Idóneos	¿Los técnicos organizadores desempeñan su labor de manera idónea?																		
	Motivación	¿Los expertos técnicos motivan a la población en participar de manera activa?																		
	Responsabilidad	¿Los electores asisten a sufragar con responsabilidad?																		
	Efectividad	¿La participación de los representantes de la municipalidad provincial es efectiva y adecuada?																		
	Vocación de Servicio	¿El comité electoral muestra vocación de servicio?																		

	Participación	¿La participación de la población es activa?																
	Integración	¿La integración se da entre los electores y los organizadores de manera constante?																
Calidad Técnica	Nivel de Excelencia	¿Considera el nivel de organización electoral es más adecuado?																
	Optimización de Recursos	¿Los recursos empleados son suficientes para garantizar el desarrollo del proceso?																
	Implementación Logística	¿Los materiales electorales brindados son suficientes?																
	Estándares de Calidad	¿La asistencia técnica es medida a través de estándares?																
	Evaluación de Resultados	¿La evaluación de resultados se da por etapas o de forma global?																

Fuente: Elaboración propia

Dr. Daniel Alcides Herrera Flores

APENDICE 4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: Gestión Administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V. 1 GESTION ADMINISTRATIVA	Conjunto de operaciones que se realiza para dirigir a nivel organizacional el proceso electoral en determinado nivel.	1. Calidad del Servicio	1.1. Nivel profesional. 1.2. Capacitación 1.3. Disposición 1.4. Conocimiento 1.5. Percepción 1.6. Ambiente Adecuado. 1.7. Análisis.	- Siempre. - A veces. - Pocas Veces. - Nunca.
		2. Nivel organizacional	2.1. Integración 2.2. Coordinación 2.3. Sistematización 2.4. Compromiso. 2.5. Dirección 2.6. Calidad funcional del proceso. 2.7. Estrategias. 2.8. Planificación. 2.9. Asesoría Normativa. 2.10. Asistencia Técnica.	
		3. Rendimiento	3.1. Características primarias. 3.2. Antecedentes. 3.3. Informes. 3.4. Desempeño.	
		4. Participación Social	4.1. Comité Electoral 4.2. Población. 4.3. Padrón Electoral. 4.4. Estimulación en la participación.	
		5. Proceso Garantista	5.1. Garantía. 5.2. Transparencia. 5.3. Legalidad. 5.4. Confiabilidad.	

Fuente: Elaboración propia

APENDICE 5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: Calidad del proceso electoral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V. 2 CALIDAD DEL PROCESO ELECTORAL	El control del proceso consiste en aplicar la calidad al proceso. Para ello se utilizan técnicas que garanticen el éxito de la gestión administrativa.	1. Documentos de Calidad	1.1. Manuales. 1.2. Instructivos. 1.3. Guías. 1.4. Procedimientos. 1.5. Innovación. 1.6. - Formatos.	- Siempre. - A veces. - Pocas Veces - Nunca
		2. Éxito en las Elecciones	2.1. Control en el sistema electoral. 2.2. Reglamentos. 2.3. Comunicación. 2.4. Posicionamiento. 2.5. Metas. 2.6. Identificación de Problemas. 2.7. Responsabilidad.	
		3. Disposición	3.1. Eficiencia 3.2. Eficacia 3.3. Nivel de Prestación.	
		4. Calidad Humana	1.1. Talento Humano 1.2. Profesionales 1.3. Técnicos idóneos. 1.4. Motivación. 1.5. Responsabilidad. 1.6. Efectividad. 1.7. Vocación de Servicio. 1.8. Participación. 1.9. Integración.	
		5. Calidad Técnica	5.1. Nivel de Excelencia. 5.2. Optimización de recursos. 5.3. Implementación logística. 5.4. Estándares de Calidad. 5.5. Evolución de Resultados.	

Fuente: Elaboración propia

APENDICE 6: CUESTIONARIO VARIABLE 1

Estimado (a) poblador del Centro Poblado Boca del Río le agradeceré llene la siguiente encuesta para fines exclusivamente de carácter académico.

Gracias por su colaboración. (Marque sólo una alternativa con "X")

1. Edad : _____
2. Género : M () F ()
3. Estado civil : Soltero(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viudo(a) ()
Conviviente ()
4. Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnica () Superior ()

	CUESTIONARIO: GESTION ADMINISTRATIVA	ESCALA DE MEDICIÓN				
		SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA	
1	¿La calidad del servicio es brindada por personas con nivel profesional?					
2	¿La capacitación de los miembros de mesa es de acuerdo a la calidad del servicio?					
3	¿En el desarrollo del proceso se cuenta con la disposición de la población?					
4	¿Los electores tienen conocimiento de cómo debe desarrollarse las elecciones?					
5	¿La percepción de la legalidad del proceso es positiva?					
6	¿Los electores tienen predisposición de participación?					
7	¿El desarrollo del proceso es en un ambiente adecuado?					
8	¿El proceso se realiza a un previo análisis de escenario electoral?					
9	¿Las etapas del proceso electoral se desarrollan de manera integrada?					
10	¿El desarrollo del proceso se realiza de manera coordinada?					
11	¿La jornada electoral se lleva a cabo de manera sistematizada?					
12	¿El comité electoral asume a cabalidad el compromiso de la organización?					
13	¿Es favorable la intervención de la municipalidad provincial en la Dirección del proceso?					
14	¿La calidad funcional del Proceso es la más adecuada?					
15	¿Las estrategias empleadas para el éxito del proceso son suficientes?					
16	¿La participación ciudadana se refleja en una previa planificación del evento?					
17	¿Se brinda algún tipo de asesoría normativa a los integrantes de la organización?					
18	¿El nivel organizacional se transparenta en la asistencia técnica recibida?					
19	¿La convocatoria electoral es la característica primaria más importante?					
20	¿De acuerdo a los antecedentes electorales los resultados electorales son confiables?					
21	¿Los informes en cuanto a debilidades en el desarrollo del proceso deben ser considerados como antecedentes?					
22	¿Se puede determinar el desempeño de los organizadores en el resultado de la jornada electoral?					
23	¿La labor de comité electoral es cumplida en su totalidad?					
24	¿El empadronamiento de la población se realiza de manera adecuada?					
25	¿Se emplea las técnicas adecuadas para la elaboración del padrón electoral?					
26	¿La participación social requiere previamente de estimulación por parte de los involucrados?					
27	¿La organización y desarrollo brinda garantía en el resultado?					
28	¿Las etapas electorales se realizan con transparencia?					
29	¿Se puede evidenciar la legalidad del proceso?					
30	¿Los resultados de las elecciones resultan confiables?					

Fuente: Elaboración propia

APENDICE 7. CUESTIONARIO VARIABLE 2

Estimado (a) poblador del Centro Poblado Boca del Río le agradeceré llene la siguiente encuesta para fines exclusivamente de carácter académico.

Gracias por su colaboración

1. Edad : _____
2. Género : M () F ()
3. Estado civil : Soltero(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Viudo(a) ()
Conviviente ()
4. Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Técnica () Superior ()

Nº	CUESTIONARIO: CALIDAD DEL PROCESO ELECTORAL	ESCALA DE MEDICIÓN			
		SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1	¿Los manuales de desarrollo del proceso son los adecuados?				
2	¿La capacitación debe realizarse con instructivos didácticos a la población?				
3	¿Las guías son oportunas durante el proceso?				
4	¿Los procedimientos son adecuados a la realidad de centro poblado?				
5	¿Los documentos de calidad son innovados de acuerdo a los hechos que se suscitan?				
6	¿Se brinda una mejor asesoría a través de la simplificación de formatos?				
7	¿La elaboración del padrón electoral se adecuada a un sistema de control?				
8	¿El reglamento electoral es elaboradora de manera adecuada?				
9	¿El desarrollo del proceso es comunicado a los pobladores?				
10	¿Los organizadores del proceso logran un posicionamiento en el lugar?				
11	¿Es importante trazar metas de acción para asegurar el éxito de la jornada electoral?				
12	¿Es necesario identificar los problemas de manera previa al desarrollo del proceso?				
13	¿Los electores participan con responsabilidad en las etapas electorales?				
14	¿El material logístico es eficiente?				
15	¿El personal de apoyo técnico se desenvuelve con eficacia?				
16	¿Es oportuno identificar el nivel de prestación del servicio brindado?				
17	¿Los representantes de la Municipalidad Provincial son expertos en temas electorales?				
18	¿La comisión de organización de la Municipalidad provincia es integrada por profesionales?				
19	¿Los técnicos organizadores desempeñan su labor de manera idónea?				
20	¿Los expertos técnicos motivan a la población en participar de manera activa?				
21	¿Los electores asisten a sufragar con responsabilidad?				
22	¿La participación de los representantes de la municipalidad provincial es efectiva y adecuada?				
23	¿El comité electoral muestra vocación de servicio?				
24	¿La participación de la población es activa?				
25	¿La integración se da entre los electores y los organizadores de manera constante?				
26	¿Considera el nivel de organización electoral es más adecuado?				
27	¿Los recursos empleados son suficientes para garantizar el desarrollo del proceso?				
28	¿Los materiales electorales brindados son suficientes?				
29	¿La asistencia técnica es medida a través de estándares?				
30	¿La evaluación de resultados se da por etapas o de forma global?				

Fuente: Elaboración propia