



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**El programa voteup y la calidad del servicio del
Jurado Nacional de Elecciones en los comicios
congresales de Chaclacayo: 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Piero Alexandre Dolorier Pino (ORCID: 0000-0001-6277-9302)

ASESOR:

Dr. Juan Godoy Caso (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por las bendiciones, salud y permitirme lograr mis objetivos, por guiar mi camino.

A mi madre por su amor, fortaleza, guía y apoyo incondicional.

A mi padre por sus consejos, amor e impulsarme a seguir creciendo para lograr mis objetivos.

A mi novia por su amor, comprensión e impulsarme a superar mis límites.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme formar parte de ella y darme la oportunidad de culminar este post grado, asimismo a todos los docentes y colegas que fueron participes de este proceso, directa o indirectamente.

A mi docente y asesor Juan Godoy Caso por sus consejos, guía y orientación en este proceso.

A mis padres, abuelos y novia me quienes compartieron su alegría, consejos y ánimos.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la Tesis titulada: **“El programa voteup y la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019”**, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Los planteamientos teóricos de autores nacionales e internacionales vertidos en el presente estudio, determinen la rigurosidad científica necesario para una investigación científica, que permita el logro de objetivos y resultados esperados.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el marco metodológico en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusión, recomendaciones y referencias consultadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Índice

| | Páginas |
|---|----------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 16 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 2.2. Variables | 17 |
| 2.3. Población y muestra | 18 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 19 |
| 2.5. Procedimiento | 20 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 20 |
| 2.7. Aspectos éticos | 21 |
| III. Resultados | 22 |
| IV. Discusión | 29 |
| V. Conclusiones | 31 |
| VI. Recomendaciones | 33 |
| Referencias | 34 |
| Anexos | 39 |

Índice de tablas

| | Páginas |
|--|----------------|
| Tabla 1 <i>Frecuencia de la dimensión eficacia</i> | 22 |
| Tabla 2 <i>Frecuencia de la dimensión fiabilidad</i> | 22 |
| Tabla 3 <i>Frecuencia de la dimensión eficiencia</i> | 23 |
| Tabla 4 <i>Frecuencia Competencias estabilidad</i> | 23 |
| Tabla 5 <i>Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable el programa voteup</i> | 23 |
| Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión atención a los votos</i> | 24 |
| Tabla 7 <i>Frecuencia de la dimensión abordaje de insatisfacción</i> | 24 |
| Tabla 8 <i>Frecuencia de la dimensión disminución de colaboradores</i> | 25 |
| Tabla 9 <i>Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario</i> | 25 |
| Tabla 10 <i>Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable la calidad de servicio</i> | 26 |
| Tabla 11 <i>Prueba de Shapiro Wilk para una muestra</i> | 26 |
| Tabla 12 <i>Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables VoteUp y Calidad de servicios</i> | 27 |
| Tabla 13 <i>Aplicación del programa VoteUp y el tiempo de votación</i> | 27 |
| Tabla 14 <i>Aplicación del programa VoteUp y la disminución de los reclamos por insatisfacción</i> | 27 |
| Tabla 15 <i>Aplicación del programa VoteUp y la satisfacción de los usuarios votantes</i> | 28 |
| Tabla 16 <i>Aplicación del programa VoteUp y la reducción de los recursos humanos para la atención de votos.</i> | 28 |

Índice de figuras

| | | Páginas |
|-----------|---|----------------|
| Figura 1 | Frecuencia de la dimensión eficacia | 22 |
| Figura 2 | Frecuencia de la dimensión fiabilidad | 22 |
| Figura 3 | Frecuencia de la dimensión eficiencia | 23 |
| Figura 4 | Frecuencia Competencias estabilidad | 23 |
| Figura 5 | Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable el programa voteup | 23 |
| Figura 6 | Frecuencia de la dimensión atención a los votos | 24 |
| Figura 7 | Frecuencia de la dimensión abordaje de insatisfacción | 24 |
| Figura 8 | Frecuencia de la dimensión disminución de colaboradores | 25 |
| Figura 9 | Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario | 25 |
| Figura 10 | Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable la calidad de servicio | 26 |

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia del programa VoteUp en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo 2019. Para ello se utilizó el tipo de estudio aplicada con el paradigma positivista, debido a que se realizó la recolección de datos y análisis el enfoque fue cuantitativo, al medir el comportamiento entre dos variables se usó el nivel de investigación causal. Al ser sistemática e empírica, de variables independientes, por ende, no se manipulan, por ello se usó el diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario u hoja de encuesta, tomando 16 preguntas sobre la variable independiente el programa voteup y 16 de la variable dependiente la calidad de servicio, de cinco alternativas con escala de Likert. Como resultado del análisis descriptivo, al procesar los resultados de la encuesta con el software SPSS ver.22.0, en la variable programa voteup y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones se obtuvo la frecuencia de promedios alto.

Después de realizar el análisis inferencial con Rho de Spearman sobre la correlación entre la variable de Saberes Productivos y la variable Calidad de Vida se obtuvo la existencia de una relación $Rho = 0,811$ entre variables: el programa Vote up y la calidad del servicio, indicando que existe hipótesis alternativa. No obstante, el programa Voteup se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo, 2019. En conclusión, se puede inferir que el programa voteup y la calidad de servicio se relacionan significativamente, aceptándose la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Programa voteup, Calidad de servicio, votante, aplicativo.

Abstract

The research was carried out with the aim of determining the influence of the voteup program on the quality of the service of the National Jury of Elections in the congressional elections of Chaclacayo 2019. For this, the type of study applied with the positivist paradigm can be determined, due to To that the data collection and the analysis of the approach for the quantitative was carried out, when measuring the behavior between two variables the level of causal investigation was used. Being systematic and empirical, of independent variables, therefore, they are not manipulated, therefore the non-experimental cross-sectional design is used. The survey was considered as a technique and the questionnaire or survey sheet was used as an instrument, taking 16 questions on the independent variable the voteup program and 16 on the dependent variable quality of service, from five alternatives with a Likert scale.

As a result of the descriptive analysis, when processing the results of the survey with the SPSS ver.22.0 software, in the variable voting program and quality of service with their respective dimensions, the high average frequency is obtained. After performing the inferential analysis with Spearman's Rho on the correlation between the variable of Productive Knowledge and the Quality of Life variable, the existence of a $Rho = 0.811$ relationship between variables was obtained: the Vota program and the quality of service, indicating that there is alternative hypothesis. However, the Voteup program is significantly related to the quality of service of the National Jury of Elections in the Chaclacayo congressional elections, 2019. In conclusion, it can be inferred that the voteup program and quality of service are significantly related, accepting the hypothesis research.

Keywords: *voteup program, Quality of service, voter, application.*

I. Introducción

La idea de modernizar los procesos electorales con el soporte de la tecnología basada en la electrónica fue propuesta por Fromm (1955), Fuller (1963), Arterton (1987) y Rheingold (1993). Actualmente, es raro los países que no hayan desarrollado la implementación del voto electrónico con la finalidad de dar efectividad a soluciones logísticas, con resultados óptimos. Su ejecución en países del primer mundo, asiáticos y latinoamericanos sugieren que en el futuro el voto electrónico ofrecerá una alternativa atractiva a los procesos electorales, en comparación a los convencionales de la región (Álvarez, Katz & Pomares, 2011).

Para la década de los 90s, en Latinoamérica, Brasil y Venezuela entran en la dinámica de la implementación del voto electrónico, automatizada con el soporte tecnológico. Un cambio que se fue dando paulatinamente en los demás países, automatizando el proceso electoral en sufragios nacionales y locales. Es así, en 1998, Venezuela logró realizar su primera experiencia con las elecciones presidenciales, empleando para ello, una lectura óptica del escrutinio de las papeletas, para el 2003 se da paso a la automatización total a nivel nacional por medio de las máquinas electorales. (ONPE, 2014). Esta tecnología, si bien es cierto, su uso es muy práctico, puede correr riesgo que se puedan cometer fraudes a escala mayor (Di Franco et al. 2004), que mediante la manipulación en la copia maestra del software de la votación se suele producir un fraude.

Pese a ello, el uso del internet para emisión del voto electrónico, ha incrementado los riesgos de seguridad sean estos por causa de virus, denegación del servicio, o por la falta de control por parte de los veedores; como también por la baja transparencia del procedimiento que incluye la posible pérdida del anonimato (Wu y Sankaranarayana, 2002; Schyen, 2003, 2004). Por otra parte, trae muchas ventajas, como ganar tiempo en la emisión del voto, además de la agilidad de la participación de los votantes en su desplazamiento; lo cual reduce costos logísticos al país, pese que no existen estudios que evidencien la disminución de votos nulos.

El sistema electoral peruano no es exento a las nuevas tecnologías, se ha ido implementando, primero en algunos distrito de la capital, luego en regiones; de ese modo, la

ONPE, aun cuando tiene potencial de recursos humanos, con la obligatoriedad de los ciudadanos, tiene brechas para brindar soporte técnico a las redes y seguridad del voto electrónico; sean por problemas logísticos, corte de energía eléctrica, inaccesibilidad de banda ancha del internet, redes de comunicación en las zonas más lejanas del país. Ello, hace que este proyecto se prolongue en el tiempo, y se corrija las brechas tecnológicas, pero coordinadamente con las empresas telefónicas.

En este sentido, la idea central de la investigación se aborda a partir de la problemática en el proceso de sufragio durante los comicios que impacta la calidad de servicio brindada por parte del Jurado Nacional de Elecciones ya que se genera una insatisfacción en el votante por la pérdida de tiempo, reclamos, entre otros por otra parte el gasto de recursos innecesarios; de allí la importancia de esta investigación ya que se analizará el impacto que tenga los programas hacia el votante. De esta forma se comparó los resultados después de implementar el programa VoteUP. Una Base de Datos definida como la colección o depósito de datos integrados, almacenados en soporte secundario (no volátil) y con redundancia controlada.

Los datos, que han de ser compartidos por diferentes usuarios y aplicaciones, deben mantenerse independientes de ellos, y su definición (estructura de la base de datos) única y almacenada junto con los datos, se ha de apoyar en un modelo de datos, el cual ha de permitir captar las interrelaciones y restricciones existentes en el mundo real. Los procedimientos de actualización y recuperación, comunes y bien determinados, facilitarán la seguridad del conjunto de los datos (Pino, García & Piattini, 2006, p. 311). Esta aplicación móvil es el “software que se utiliza en un dispositivo móvil como herramienta de comunicación, gestión, venta de servicios-productos orientados a proporcionar al usuario las necesidades que demande de forma automática e interactiva” (Florido-Benítez, 2014, p. 126).

La seguridad de la información “persigue la protección de la información y de los sistemas de información del acceso, de utilización, divulgación o destrucción no autorizada.” (ISO 27001, 2015). Un programa informático definido como la “secuencia compleja de instrucciones y procesos orquestados para cumplir una tarea específica en un computador o sistema de computadores. Estos programas pueden ser programas preinstalados en el computador, como el Sistema Operativo que controla todo el funcionamiento del mismo, o pueden ser añadidos adicionalmente por el usuario.” (Perez, 2015, p. 123). Este programa

podría solucionar serios problemas en el distrito capitalino, Chaclacayo, con una población de 39,686 habitantes, mayores de edad facultados para sufragar, de ellos el 48,55% mujeres y el 51,45% varones, albergados en 8468 viviendas (Censo Nacional, 2017).

Durante el proceso de elecciones municipales y nacionales en el distrito de Chaclacayo se viene presentando problemas, esto debido a la gran congestión que se origina por la misma, provocando pérdida de tiempo, largas colas de espera, desorientación de la ubicación de la mesa de ubigeo, provocando malestar e incremento de insatisfacción del servicio brindado en los usuarios(habitantes), inclusive llegando a no contar con el total de votos de la población, impactando el porcentaje de aceptación de los postulantes a los puestos. En efecto, el estudio pretende buscar la mejora y actualización de los servicios brindados a la ciudadanía, con la finalidad de emplear las tecnologías como herramienta útil para las tareas, debido a que si se continua en las vías en las que se encuentran, lo que pensaría a perder herramientas tecnológicas para un desarrollo favorable para el país, adicionalmente de continuar con el problema se seguiría viviendo con la insatisfacción durante los ejercicios de los comicios volviendo la tarea mucho más complicada por la creciente población y por ende el procesamiento de los datos.

Por tanto, esta investigación se refiere al tema de la implementación de un programa aplicativo móvil/web que eleva la calidad de servicio brindado por parte del Jurado Nacional de Elecciones durante los comicios congresales del distrito de Chaclacayo del año 2019. Conforme a lo expresado anteriormente el objetivo general del presente trabajo de investigación es Determinar la influencia del programa VoteUP en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo.

En relación a los **estudios internacionales** se tiene a Cann (2020) en los Estados Unidos, los ciudadanos no tienen conocimientos sobre política, se sugiere que la producción de guía de votantes sin propaganda partidista es una fuente de información básica y a bajo costo para orientar a los votantes. Este estudio explora los resultados de un ensayo controlado aleatorio que compara un grupo de votantes registrados en Utah que recibió una copia impresa de una guía de votantes en papel contra un grupo de votantes registrados que recibieron una tarjeta postal invitándolos a ver su guía de votantes en línea. Los resultados muestran pocas diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de guía en papel y el grupo de tarjetas postales en conocimiento y participación, y los que se observan favorecen

ligeramente a la tarjeta / grupo en línea.

Henaó (2020) muestra la calidad de servicios como un antecedente para la satisfacción de los clientes. En empresas de telecomunicación colombianas si bien es cierto tienen una alta imitación de ofertas, entender si los clientes están satisfechos es una cuestión de competitividad. Con 324 usuarios como muestra sirvieron para aplicar un cuestionario virtual. En este sentido, las 5 hipótesis sugeridas se probaron utilizando modelos de ecuaciones estructurales por PLS-SEM. Esta investigación es una contribución de la literatura dada la poca investigación sobre estos constructos en dicho sector y país. Al respecto, Mustafa & Waheed (2020) afirmó que el sistema de votación electrónica o de votación electrónica se está utilizando ampliamente en el sistema de votación corporativo y gubernamental por su facilidad de uso y eficiencia.

Ha demostrado algunas ventajas significativas sobre el papel, pero los elementos clave de la votación permanecen dentro del sistema posterior, como la privacidad, el anonimato. La evolución de la tecnología Blockchain con técnicas criptográficas avanzadas allanó el camino para resolver los inconvenientes existentes de la votación. Sistema de votación electrónica con nuevas características adicionales. La solución propuesta aquí es adecuada para la votación en línea de pequeñas y medianas empresas, estudiantes con una elección representativa en universidades, o realizar una elección para organismos profesionales. La plataforma Hyperledger Fabric (HLF) se usó en el núcleo del marco junto con la firma ciega y la prueba de conocimiento cero (ZKP) a través de Idemix para establecer la seguridad, la no reutilización, la transparencia y la privacidad o la libertad de recepción del sistema de votación.

Asimismo, Dimitriou (2020) sustentó que la mayoría de los sistemas de votación electrónica de hoy satisfacen los requisitos básicos de privacidad, reusabilidad, elegibilidad e imparcialidad de una manera natural y bastante directa. Sin embargo, la libertad de recepción, la incoercibilidad y la verificabilidad universal son mucho más difíciles de implementar y, en muchos casos, requieren una gran cantidad de gastos generales de computación y comunicación. Este estudio propuso un sistema de votación basado en *Blockchain* que logra todas las propiedades esperadas de elecciones seguras sin requerir demasiado del votante. La resistencia a la coerción y la libertad de recepción se aseguran mediante un token de aleatorización, una fuente de aleatoriedad de resistencia a la

manipulación que actúa como una caja negra en la construcción de la boleta para el usuario.

La verificabilidad universal está garantizada por la estructura de *Blockchain*, lo que minimiza la confianza depositada en las autoridades electorales. Además, contar los votos tiene una sobrecarga lineal, por lo tanto, este sistema es práctico para elecciones a gran escala. En cuanto a la calidad de servicio, Sarmiento & Vinueza (2020) determinó la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario de una Institución de Educación Superior Ecuatoriana. La metodología de investigación aplicada es de tipo no experimental, seccional y descriptiva, mediante la aplicación de una encuesta de opinión que permitió conocer la percepción de una población aproximada de 3.802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, respuestas codificadas en un corpus textual para su análisis, cuyos resultados permitieron conocer como criterios más frecuentes las palabras conocimiento ($X^2=192.6$, $p<0.0001$) y comodidad ($X^2=135.05$, $p<0.0001$) relacionadas a las dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que impulsan procesos de mejora para el desarrollo académico universitario público.

Para Kumar, Chand & Katti (2019) los sistemas de votación por Internet basados en el principio de verificabilidad tienen muchos desafíos; lo más importante es su seguridad. Se han discutido varios sistemas de votación en la última década en términos de analizar el sistema de votación electrónica y formalizar sus requisitos de seguridad. El sistema propuesto tiene como objetivo apoyar el proceso electoral de manera universal mediante el uso de la identificación única y las características biométricas del votante. Se propone un nuevo esquema de firma ciega basado en la identidad que garantiza el anonimato del votante. Se adopta el esquema de firma corta *Boneh – Lynn – Shacham* que garantiza la privacidad del voto con el menor tamaño de boleta. El sistema proporciona un testigo digital a un votante que le permite verificar si su voto se registra como él quiso decir y al público verificar si todas las papeletas registradas se cuentan correctamente. La privacidad del sistema propuesto se logra bajo la conocida curva elíptica discreta logaritmo y brecha de los supuestos Diffie-Hellman.

En este aspecto, Hernández-Trejo (2019) presentó una propuesta de modelo de democracia electrónica a partir del uso político de la tecnología, particularmente del voto electrónico. Para ello, se analiza el empleo del voto electrónico en mecanismos de participación

ciudadana, con lo cual es posible contribuir a la democracia electrónica, pues a diferencia de cuando se utiliza en procesos electorales, en éstos el votante se involucra en decisiones más elaboradas, como el destino del gasto público o el proceso legislativo; y lo puede lograr apoyándose de la tecnología para generar canales de información, deliberación y toma de decisión. De este modo, Navarrete et al. (2019) Una de las aplicaciones más críticas en términos de seguridad e integridad de los datos es el proceso de votación electrónica, ya que es un sistema que debe ser transparente y confiable, así como salvaguardar la identidad de los votantes. Este documento propone un sistema de votación basado en la tecnología Blockchain para la seguridad de los datos, que permite verificar las transacciones en tiempo real, asegurando una alta disponibilidad del servicio sin la necesidad de una base de datos centralizada y segura gracias a sus claves criptográficas o Hash y contratos inteligentes. La metodología Agile Scrum se utiliza para el desarrollo de la aplicación, esto permite realizar cambios imprevistos después de cada sprint, lo que permite obtener resultados óptimos en términos de calidad de software. La validación del sistema de votación propuesto se realizó mediante la captura de los siguientes datos: consumo de gas y tiempo para completar la transacción; tanto en una red local como en una red externa, siempre utilizando un servidor privado virtual. En este sentido, Dias et al. (2019) Este estudio adoptó el modelo de calidad del servicio especifica una vista de sistemas de tres etapas de los servicios de acondicionamiento físico como entradas, rendimientos y salidas, para analizar las relaciones entre la calidad del servicio (entradas), la satisfacción del cliente (rendimientos) y la intención de renovación (salidas). Los resultados mostraron que la satisfacción de la participación personal se predijo mediante una combinación de interacción de tareas, calidad de servicio percibida y contacto con otros clientes; la satisfacción del servicio se predijo por la calidad percibida del servicio, el compromiso de la gerencia con la calidad del servicio y las interacciones interpersonales, y la intención de renovación se predijo por la satisfacción del servicio. Su contribución es importante para la retención de clientes en los clubes de fitness, pero también prestar atención al factor humano, a saber, las interacciones entre los propios clientes y la tarea de los clientes y las interacciones interpersonales con los empleados del servicio.

En relación a los **estudios nacionales**, se pudo evidenciar que para Sarmiento & Paredes (2019) la calidad de servicio del usuario interno mediante los factores de cooperación entre usuarios internos, liderazgo de la gestión, responsabilidad social institucional y valoración de su labor. Para ello, se parte de la consideración del usuario interno como aquel colaborador que se desempeña en cualquier posición de la estructura organizacional. Asimismo, se aplicó la escala ordinal de cinco grados EPCSU-IP válida y confiable para la investigación. La percepción total es a nivel neutro (3,54) con tendencia a grados mayores; tiende a ser favorable en las dimensiones de cooperación entre usuarios internos (3,67) y valoración de su labor (3,73), y desfavorable en los factores liderazgo de la gestión (3,45) y responsabilidad social institucional (3,27). Esta variable es estudiada como indicador del clima organizacional en lo referente a la gestión de los procesos productivos de bienes o servicios.

Herrera (2019) sustentó que la calidad de servicio es necesario lograr que las mypes en el rubro de alojamiento mejoren la calidad de sus servicios a un coste adecuado. El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) es una herramienta para las mypes, ya que favorece a la mejora de la calidad en los servicios ofrecidos, además los ayuda a posicionarse, aprovechando su zona y el destino de ubicación, para optimizar las condiciones de vida de su comunidad. De esta forma, en esta investigación se propone una metodología de aplicación que se ajusta al progreso de dichos negocios, para los cuales se busca el equilibrio entre la adecuada gestión del proceso administrativo, del servicio, de la infraestructura y equipamiento, del desempeño de colaboradores y del apoyo de áreas de soporte.

Al respecto, Verde et al. (2019) determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en el módulo de atención al usuario de la municipalidad distrital de Salaverry permite conocer los aspectos concernientes a la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Salaverry. El estudio es descriptivo, correlacional y enfoque cuantitativo, el diseño fue, no experimental, transversal; la población estudiada estuvo constituida por la población estimada de 3,597 contribuyentes y fue en base al promedio de visitas al módulo de atención al usuario de la municipalidad distrital de Salaverry de los últimos 3 años, finalmente se obtuvo una muestra aleatoria de 373 contribuyentes, de acuerdo con los resultados se encuentra evidencia que

existe una relación significativa y directa entre la calidad de servicio con la satisfacción del contribuyente ($\rho=0.794$; $p=0.000$) en la municipalidad distrital de Salaverry.

Al respecto, Guerra & Vasquez (2015) explicó que, en la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas." "Finalmente consideran que la mejor forma de brindar un servicio efectivo es el caso aplicado es considerar el tiempo, necesidades y expectativas del usuario referente a la infraestructura, seguridad, información, equipos modernos, atención y conocimiento el cual da como resultado la tangibilidad de la calidad de servicio, fiabilidad en la información, soluciones, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Suárez (2015) midió el nivel de la calidad del servicio mediante cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los resultados evidenciaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado del personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos. Finalmente se identifica que el nivel de la calidad tiene relación directa con la satisfacción del cliente. Al respecto, Solís (2015) enfatiza que "las organizaciones hoy en día deberán contar con una infraestructura tecnológica que les permita no sólo agilizar los procesos administrativos, sino también interactuar con otras organizaciones afines, proveedores, servicios y usuarios. Obteniendo un valor agregado en sus productos o servicios brindando de esta manera una calidad de servicio eficiente ante los usuarios.

Enríquez & Casas (2013) mencionó la usabilidad en aplicaciones móviles. Informes Científicos Técnicos-UNPA. La usabilidad es considerada uno de los factores más importantes dentro de la calidad de un producto de software. Debido a esto es de interés poder contar con metodologías para medir la usabilidad de las aplicaciones, asimismo desde el punto de vista de la Ingeniería de Software (*SE: Software Engineering*), una de las principales características que tiene que tener una aplicación para ser exitosa entre los usuarios es que sea de calidad.

De acuerdo a la segunda variable: **“El programa VoteUP”** lo primero que se ha definido es el término votación electrónica es un término general que se utiliza para describir una variedad de métodos de votación que funcionan con tecnología electrónica. Existen tres tipos principales de votación electrónica, a saber, el conteo automático, la votación por computadora y la votación en línea o por Internet (Goodman, Pammett, DeBardeleben & Freeland, 2011, p. 13). Con respecto al último de estos tipos, existen cuatro tipos de votación electrónica que utilizan Internet; Estos incluyen la votación por Internet en el quiosco, la votación por Internet en los lugares de votación, la votación por precinto y la votación remota por Internet (Alvarez & Thad, 2009). La votación por cabina en Internet generalmente implica el uso de una computadora en un lugar específico que es controlado por los funcionarios electorales.

Esto difiere de la votación por máquina electrónica porque, entre otras cosas, la boleta se emite por Internet. El lugar de votación La votación por Internet se lleva a cabo en cualquier mesa de votación mediante el uso de una computadora controlada por representantes electorales. La votación por precinto en Internet es análoga a la votación en el lugar de votación, excepto que debe ocurrir en el lugar de votación designado por el votante (Alvarez y Thad, 2009). La votación remota por Internet es votar por Internet desde la casa de un votante o potencialmente desde cualquier otro lugar con acceso a Internet.

En la votación remota por Internet se ha consultado literatura. Esto se debe a que, en primer lugar, en la mayoría de la literatura que trata sobre la votación electrónica, el término "votación por Internet" se ha convertido en sinónimo de votación remota por Internet y se aborda como tal (Mercurio, 2004). Además, la votación remota por Internet tiene el mayor potencial para impactar positivamente la accesibilidad de los votantes. Las máquinas de votación por Internet que están ubicadas en una mesa electoral u otra ubicación central todavía requieren que los electores viajen a la encuesta o ubicación. Si bien en algunos casos puede ser conveniente viajar a una ubicación central, como un centro comercial o un supermercado, su uso aún requiere un esfuerzo adicional que la votación desde el hogar o el trabajo no requiere. Finalmente, internet remoto la votación es más consistente con el desarrollo de otros aspectos políticos de la sociedad que han cambiado con la tecnología. Si bien los quioscos y las máquinas pueden ser útiles, las personas ahora están usando

computadoras domésticas para realizar más transacciones que nunca y esto solo aumentará en la próxima década.

En efecto, el programa VoteUP, tiene su origen en la votación telefónica móvil, siendo es muy prometedora para mejorar el funcionamiento de las elecciones, sobre todo aumentando la accesibilidad. No solo permite la accesibilidad remota y permite a los electores la opción de votar en cualquier momento, sino que la presencia de teléfonos en los hogares también es universal. La existencia de teléfonos celulares hace que este método sea aún más móvil que la votación por Internet y crea muchos más puntos de acceso desde los cuales los electores pueden votar. Además, muchos electores, especialmente los grupos más antiguos de votantes potenciales, están mucho más acostumbrados a la tecnología telefónica que Internet, por lo que el costo de oportunidad de votar por teléfono es menor porque los electores no tendrían que familiarizarse con las nuevas tecnologías. También es mucho menos costoso que las máquinas de votación.

La votación por celular tiene los mismos beneficios para la administración electoral que otros tipos de votación electrónica en términos de eficiencia y precisión de los resultados electorales, pero plantea riesgos con respecto a la seguridad y el secreto de las papeletas, especialmente porque los funcionarios electorales tienen poco o ningún control sobre el proceso. Sin embargo, en general, las preocupaciones relacionadas con la seguridad y el secreto de la boleta pueden minimizarse a través del diseño del sistema (Goodman et al, 2011, p. 45). Otras cuestiones, como la imposibilidad de un recuento tradicional (porque no hay un registro en papel) y la posibilidad de una interrupción del servicio, son aspectos que deben tenerse en cuenta. A pesar de su potencial, ha habido pocas pruebas de votación telefónica en Europa, con la excepción del Reino Unido (detallado anteriormente) y los Países Bajos. En ambos casos, se ha superado el desarrollo y uso de la votación telefónica. Ha habido múltiples casos en los que se ha utilizado en Canadá a nivel municipal en pequeños municipios.

Por tanto, se puede definir al Programa VoteUP, como una aplicación (también llamada app) o programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que todas las aplicaciones son programas, pero no todos los programas son aplicaciones. Existe multitud de software en el mercado, pero sólo

se denomina así a aquel que ha sido creado con un fin determinado, para realizar tareas concretas (Artica, 2014, p.11). Por tanto, el programa VoteUP viene a ser una aplicación informática móvil que permite el acceso a votar de manera electrónica utilizando las últimas tecnologías de la información y la comunicación.

Dimensión 1: Atención a los votos, relacionada al tiempo de votación, es decir al tiempo empleado por el usuario votante para realizar el acto de sufragio adicionalmente a la comodidad de realizar el voto con una respuesta rápida logrando así el cumplimiento de los mismos. **Dimensión 2:** Abordaje de insatisfacción, relacionada a la disminución de reclamos por insatisfacción por largas colas, incomodidad, el trato de los representantes, orientadores o moderadores, permitiendo esto realzar la comodidad, votos rápidos y simultáneos. **Dimensión 3:** Disminución de colaboradores, relacionada a la reducción de recursos humanos para la atención de los votos, orientadores, moderadores y miembros de mesa, esto debido a que la aplicación brinda el servicio de manera online, vía aplicativo celular o web. **Dimensión 4:** Satisfacción del Usuario, relacionada con la satisfacción del usuario votante, es decir la experiencia al emplear el aplicativo, realizando un sufragio de calidad y seguro.

En tanto, que la **variable: Calidad de servicio**, de acuerdo a Horovitz (1990, p. 2) se definió como el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, imagen y reputación del mismo. Asimismo, Kotler (1997, p. 14) lo conceptualizó como la actividad o beneficio que una parte ofrece u otra, son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar relacionada o no con un producto físico. Por otra parte, la calidad de acuerdo a la ISO 9000.2005 viene a ser el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Estos pueden ser explícitos o implícitos. Además, es un aspecto importante de un producto por lo que debe ser considerada y asegurada de manera eficaz y eficiente. Si bien la calidad le da valor agregado al producto, los costos asociados al aseguramiento de la misma deberían mantenerse dentro de ciertos márgenes.

Por ello, para evitar costos excesivos se considera tener un manejo de calidad tanto en el producto como en el proceso, de modo que se puede detectar errores o desviaciones en etapas tempranas cuando el costo de corregirlo es relativamente bajo, comparado si se encuentra el mismo error en la etapa final del desarrollo del proyecto (Harrington, 1990, p. 50). La calidad es la habilidad que posee un Sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a

un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. (Dominguez, 2006, p.47). Por otro lado, es de considerar también que el tiempo de servicio definido como el contacto con el cliente que se mide de acuerdo al porcentaje de tiempo que debe permanecer el cliente en relación con el tiempo total que se requiere para brindarle el servicio, así, existe sistemas de alto contacto y sistemas de bajo contacto (Colliers & Evansm 2009, p. 40).

Para los servicios, la evaluación de la calidad se realiza durante el proceso de prestación del servicio. Cada contacto con el cliente se conoce como un momento de verdad, una oportunidad para satisfacer o no satisfacer al cliente. Cuando se superan las expectativas, se percibe que el servicio es de una calidad excepcional y también una agradable sorpresa. Sin embargo, cuando no se cumplen las expectativas, la calidad del servicio se considera inaceptable. Cuando el servicio percibido confirma las expectativas, la calidad es satisfactoria (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1997, p. 132).

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción (Deming, 1989, p. 49). La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización (Cerezo, 1996, p. 109). Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernández & Sánchez, 1997, p. 87).

Asimismo, la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernández & Sánchez, 1997, p. 88) (ver anexo 13 y 14). La estabilidad es la capacidad que tiene un producto o principio activo de mantener por determinado tiempo sus propiedades originales dentro de las especificaciones de calidad establecidas. (R.M. 805- 2009-MINSA). La satisfacción del cliente es un concepto que ha sido ampliamente estudiado, pero que no se presenta bajo una única perspectiva al momento de ser definido. Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente. Oliver, (1999, p. 35).

“La resultante psicológica de una experiencia de consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones al grado de bienestar que siente una persona” (Lévy & Varela, 2006, p. 456). Atalaya, (1995, p. 23): La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

Dimensión 1: Eficacia: Se entiende por eficacia al grado de cumplimiento de objetivos y resultados esperados, así como valoración de resultados generados no esperados. Además de analizar el cumplimiento de los objetivos y resultados, en esta dimensión se hará una valoración de los factores que han contribuido a ello, así como aquellos elementos que han representado un obstáculo o reto a vencer. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (Rojas, Jaimes & Valencia, 2017). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (FernándezRíos y Sánchez, 1997, p.62)

Dimensión 2: Fiabilidad, Para Zeithman, et al (2002) la fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Entretanto, Farfán (2007): la fiabilidad es un sistema de elaboración de un producto o procesos sin errores; ello quiere decir que se debe evitar mínimos riesgos, constituye por ende un factor esencial en la competitividad empresarial. La fiabilidad no es más que la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio.

Dimensión 3: Eficiencia, consiste como la capacidad técnica de una organización para minimizar los costes en transformar inputs específicos en outputs aceptables (Katz & Kahn 1977). Comprende la capacidad de una institución para la obtención de productos con el uso mínimo de recursos y sus medidas vienen siempre en términos de relaciones tales como costos/beneficios, costos/productos, costos/tiempo, esfuerzo/resultados (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1983). Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997, p. 62).

Dimensión 4: Estabilidad, Se puede referir a un sistema o proceso es estable cuando se da una señal de entrada limitada a una más amplia. Está ligada con la posición de las raíces del denominador de la función de transferencia de lazo cerrado (los polos del sistema). Para corroborar esta última afirmación basta con el cálculo de transformada inversa de una función de transferencia genérica. (Llata, Gonzalez, Fernández, Torre & Robla, 2002)

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se llega al siguiente **problema general:** ¿De qué manera el programa VoteUP influye en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019? **Problemas específicos, problema específico 1:** ¿En qué medida el programa VoteUP influye en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019? **Problema específico 2:** ¿En qué medida el programa VoteUP influye en la disminución de reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019? **Problema específico 3:** ¿De qué manera el programa VoteUP influye en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019? **Problema específico 4:** ¿En qué medida el programa VoteUP influye en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019?

Justificación

Justificación teórica: El presente estudio se justifica en la medida que analizará un problema de gestión pública, usual y actual en los comicios electorales políticos para congresistas en el distrito de Chaclacayo, otorgando conocimiento sobre el tema, al aplicarse esta metodológica de sufragio llamado Vote-Up, mediante las apps. El estudio determinó el comportamiento de la población al momento de sufragar para las elecciones de los congresistas. Con este estudio, por tanto, se determinó el nivel de influencia del programa Vote-Up en la calidad de servicio en la jurisdicción de la Municipalidad de Chaclacayo.

Justificación práctica: Tratar sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente mediante la aplicación del programa digital Vote-Up en la comunidad de Chaclacayo, permitió observar que los electores son eficientes en el momento de la ejecución electoral. Seguro que el estudio recobra importancia para futuras investigaciones académicas, siendo un insumo de mucha utilidad también para la toma de decisiones en los gestores públicos. De este modo, toda la información recabada en este estudio permitirá analizar las percepciones de cada uno de los

participantes.

Justificación metodológica: Se busca la mejora y actualización de los servicios brindados a la ciudadanía, con la finalidad de emplear las tecnologías como herramienta útil para las tareas, debido a que si se continua en las vías en las que nos encontramos se estaría desperdiciando las herramientas tecnológicas para un desarrollo favorable para el país, adicionalmente de continuar con el problema se seguiría viviendo con la insatisfacción durante los ejercicios de los comicios volviendo la tarea mucho más complicada por la creciente población y por ende el procesamiento de los datos. Para medir la efectividad del programa se aplicó la escala de como prueba de pre y pos test.

Se propusieron los **objetivos, objetivo general:** Establecer la influencia del programa VoteUP en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019. **Objetivos específicos,** Determinar la influencia del programa VoteUP en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. Determinar la influencia del programa VoteUP en la disminución de reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. Determinar la influencia del programa VoteUP en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. Determinar la influencia del programa VoteUP en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Se formularon las siguientes **hipótesis: Hipótesis General** El programa VoteUP influye significativamente en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019; La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. El programa VoteUP influye significativamente en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

II. Método

2.1. Tipo de Investigación

“Existen diversos tipos de diseño de investigación, los cuales son planes o estrategias que se aplican para obtener la información que se desea” (Hernández, 2008, p. 128). (Pedhazur y Pedhazur Schmelkin, 1991, p. 277) indican que los experimentos, los cuasi-experimentos y los no experimentos se diferencian por la presencia o ausencia de a) manipulación de la variable independiente, y b) aleatorización. Del mismo Kerlinger & Lee, (2002, p. 504) afirman que se trata de una investigación no experimental, aquella búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. La presente investigación es de diseño no experimental y de corte transversal de tipo aplicada ya que es el tipo de estudio científico orientado a la resolución de problemas de la vida cotidiana.

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, debido que acepta solo criterios objetivos. “Su finalidad es explicar los fenómenos de la realidad, formular predicciones y demostrarlas. Por otra parte, plantea que el investigador debe permanecer en una posición neutral respecto a las observaciones y los impactos de la investigación.” (Bernal, 2010, p.80). El paradigma positivista considera que solo los datos observables pueden ser objeto de conocimiento mediante análisis estadísticos. Buscando la explicación causal y funcional de los fenómenos: ¿por qué suceden? ¿Cómo suceden? y ¿cómo funcionan?

Esta investigación se realiza bajo un enfoque cuantitativo. “El cual consiste en el análisis objetivo de la realidad, a través de la medición de los fenómenos observados, con la finalidad de probar una hipótesis construida en base a la teoría previamente revisada.” (Hernández, 2014, p. 2).

El trabajo tiene un diseño de investigación no experimental de corte transversal puesto que se estudian las variables en un solo tiempo.

“Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (Hernández, 2003, p. 5)

“Los estudios transversales se utilizan cuando el objetivo es analizar los datos obtenidos de un grupo de sujetos. Las encuestas y los censos son estudios transversales.” (Grinnell, 1997, p. 56).

2.2. Variables

Una variable está referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes.

“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida.” (Hernández, 2014, p. 105)

“Una variable es un tributo, propiedad o cualidad manifiesta de un objeto o fenómeno que puede adoptar un número valor o categoría, adicionalmente una variable es un concepto abstracto que debe convertirse formas concretas observables o manipulables, susceptibles de ser definidas en términos del método específico empleado para medirlas.”(Ortiz, 2010, p. 103)

Existen Tipos de variables las cuales son clasificadas en: (Kerlinger y Lee, 2002, p. 42)

- 1) Variables Independiente y Dependientes
- 2) Variables Activas y Atributivas
- 3) Variables Continuas y Categóricas.

En la investigación se empleará la variable Dependiente e Independiente.

La variable independiente (V_i) se representa por una X; “es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con el fenómeno o fenómenos observados. Esta variable es conocida como variable estímulo.” (Ortiz, 2010, p. 103)

La variable independiente no se mide, “es la variable que se manipula para observar los efectos causados en las variables dependientes.” (Hernández, 2003, p. 101).

“La variable independiente, varía y es la causa supuesta de la variable dependiente. Dentro del estudio experimental se convierte en la variable manipulada.” (Kerlinger y Lee, 2002, p. 45).

Según lo expuesto anteriormente en la investigación la variable independiente es: **“El programa VoteUP”** La variable dependiente (Vd) se representa por una Y, “es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable causa o dependiente, y la variable dependiente es conocida como variable respuesta o salida.” (Ortiz, 2010, p. 107). “Propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente, la variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente.” (Hayman, 1974, p. 76). Las variables dependientes varían en función de otras variables. “La variable dependiente es el efecto medido en el experimento. Las variables independientes son la causa de la variación observada en las variables dependientes. La variable independiente no se mide, es la variable que se manipula para observar los efectos causados en las variables dependientes.” (Hernández, 2003, p. 104).

Según lo expuesto anteriormente la variable dependiente en la investigación es **“Calidad de servicio**, referido a tiempo de votación durante las elecciones, disminución de los reclamos por insatisfacción, satisfacción de los usuarios votantes, reducción de recursos humanos para atención de votos”.

2.3. Población y Muestra

Una población es el conjunto de elementos con las mismas características que se encuentran en determinado lugar. En el trabajo de investigación, la población será los votantes del distrito de Chaclacayo de 30 a 34 años quienes hacen un total de 3550, cuya muestra es de 347 votantes obtenida mediante la calculadora virtual (ver figura 6), sin embargo debido a la coyuntura y la emergencia sanitaria a por la cual estamos atravesando a nivel mundial se trabajará con una muestra obtenida de la urb. Villa Rosario del distrito de Chaclacayo quienes son en su totalidad 30 personas que cumplen con las condiciones para ser considerados votantes, mencionar que para este muestreo se empleó el método no probabilístico por conveniencia.

Adicionalmente mencionar que se define población o población objetivo según los siguientes autores como: “La población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo.” (Hurtado y Toro, 1998, p. 33)

“Una población es definida como un conjunto de seres que poseen la característica o

evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión.” (Barrera, 2008, p. 88). “Una población es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes.” (Balestrini, 2006, p. 43)

Así mismo, “la muestra es una parte de la población, se menciona que la muestra se realiza cuando la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar a su totalidad, entonces el investigador tendrá la posibilidad seleccionar una muestra. El muestreo no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio.” (Barrera, 2008)

Según lo anteriormente expuesto para el presente trabajo de investigación la muestra empleada será 30 pobladores votantes de la urbanización Villa Rosario de Chaclacayo.

2.4. Técnicas, Instrumentos, validez y confiabilidad

Técnica

Las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos se define como “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información.” (Sabino, 2003, p. 39)

Las técnicas, “son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (Rodríguez Peñuelas, 2008, p. 54) En la presente investigación se emplea la técnica de Encuesta y utilizando como instrumento la hoja de encuesta. Esta investigación pretende mediante la encuesta medir las actitudes de las personas para conocer la percepción respecto a la calidad de servicio percibida (tiempo de votación durante las elecciones, disminución de los reclamos por insatisfacción, satisfacción de los usuarios votantes, reducción de recursos humanos para atención de votos). Asimismo, “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”. (Grasso, 2006, p. 13)

Validez de los instrumentos.

Para Crano y Brewer (2008), la validez está referida a los constructos, perspectiva y positivista del instrumento utilizado para evaluar cada uno de las variables de estudio, es decir representan Grado de los ítems para establecer una muestra representativa de toda la población a medir, teniendo relación con los indicadores. El análisis de la validez de contenido

se realiza con datos de la tabla de evaluación de los juicios de expertos. Asimismo, usando el SPSS con la prueba binomial del software.

Confiabilidad de los instrumentos.

Hernández y Mendoza (2018), existe una diversidad de técnicas para medir la confiabilidad en los instrumentos aplicar en los estudios de investigación. (p228). Según Crano y Brewer (2008) la fiabilidad del instrumento es cuando los cuestionarios son aplicados más de una vez y tienen el mismo efecto.

Para obtener el nivel de fiabilidad del instrumento, se empleara la prueba piloto al 20% de la muestra equivalente a 30 votantes de Villa Rosario del distrito de Chaclacayo mediante el Alfa de Cronbach.

2.5. Procedimiento

El procesamiento de los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población-muestra, teniendo como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada. En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas a utilizarse.

El presente trabajo de investigación presenta el caso de análisis cuantitativo, por ende se realizaran las pruebas estadísticas apropiadas y necesarias para analizar los datos, teniendo en cuenta las hipótesis planteadas.

2.6. Método de análisis de datos

El método a emplear es el estadístico por el tipo de análisis que se realizara, este consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos de la investigación, este manejo de información permitirá verificar las hipótesis de la investigación.

El método estadístico tiene las siguientes etapas:

1. Recolección, etapa en la cual se recoge la información señalada en el diseño de investigación
2. Recuento, etapa en la que la información recogida es sometida a revisión y clasificación.
3. Presentación, etapa en la cual se elaboran cuadros y gráficos para realizar una inspección precisa de los datos.
4. Síntesis, etapa en la cual se resume las principales propiedades del agrupamiento

de datos

5. Análisis, etapa en la cual mediante el uso de fórmulas estadísticas y el uso de tablas se efectúa una comparación de las medidas previamente calculadas.

Proporcionaré la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Así, Webster (2001) sustenta que “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra” (p. 10).

Además, se utilizará el SPSS (programa informático *Statistical Package for Social Sciences* versión 20.0 en español), para procesar los resultados de las pruebas estadísticas inferenciales. La inferencia estadística, asistida por este programa, se empleará en:

- La hipótesis general
- Las hipótesis específicas
- Los resultados de los gráficos y las tablas

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio se rige para los reglamentos éticos de investigación de la Universidad César Vallejo, se respeta todas sus directrices, y la confidencialidad de los participantes. Por tanto, la responsabilidad es del investigador, siendo éste el principal protagonista de todas las acciones académicas y de su contenido.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Análisis descriptivo de la variable el programa voteup

a.- Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

Tabla 1: Frecuencia de la dimensión eficacia

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 1 | 3% |
| CASI NUNCA | 1 | 2% |
| A VECES | 4 | 14% |
| CASI SIEMPRE | 8 | 27% |
| SIEMPRE | 17 | 55% |
| TOTAL | 30 | 100% |

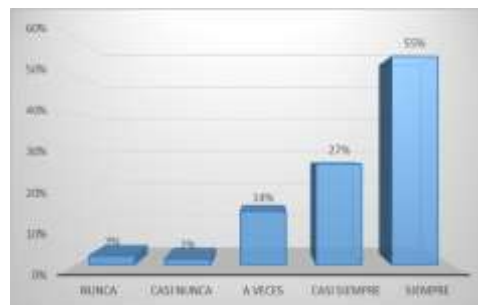


Figura 1: Frecuencia eficacia

Interpretación:

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 17 personas equivalente al 55% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, indican Siempre en Eficacia, 8 equivalentes al 27% Casi Siempre, 4 equivalente al 14% A Veces, 1 equivalente al 2% Casi Nunca y 1 equivalente al 3% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

b.- Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Tabla 2: Resultado: Frecuencia de la dimensión fiabilidad

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 2 | 5% |
| CASI NUNCA | 2 | 5% |
| A VECES | 4 | 12% |
| CASI SIEMPRE | 7 | 24% |
| SIEMPRE | 16 | 54% |
| TOTAL | 30 | 100% |

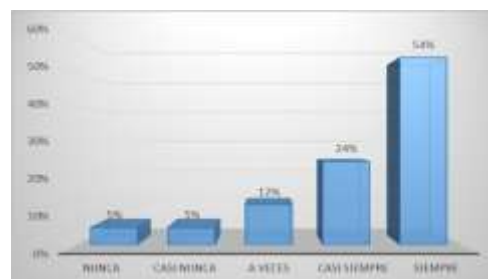


Figura 2: Frecuencia fiabilidad

Interpretación:

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 16 personas equivalente al 54% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, indican Siempre en Fiabilidad, 7 equivalentes al 24% Casi Siempre, 4 equivalente al 12% A Veces, 2 equivalente al 5% Casi Nunca y 2 equivalente al 5% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

c.- Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

Tabla 3: Resultado: Frecuencia de la dimensión eficiencia

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 2 | 7% |
| CASI NUNCA | 3 | 11% |
| A VECES | 8 | 25% |
| CASI SIEMPRE | 6 | 20% |
| SIEMPRE | 11 | 38% |
| TOTAL | 30 | 100% |

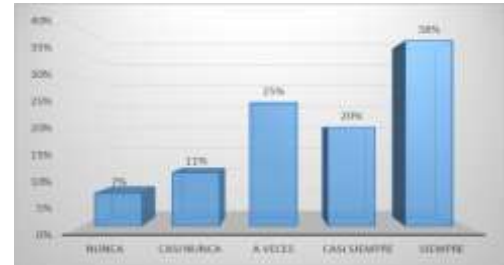


Figura 3: Frecuencia eficiencia

Interpretación:

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 11 personas equivalente al 38% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, indican Siempre en Eficiencia, 6 equivalentes al 20% Casi Siempre, 8 equivalente al 25% A Veces, 3 equivalente al 11% Casi Nunca y 2 equivalente al 7% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

d.- Análisis descriptivo de la dimensión estabilidad

Tabla 4: Resultado: Frecuencia Competencias estabilidad

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 0 | 0% |
| CASI NUNCA | 3 | 10% |
| A VECES | 6 | 18% |
| CASI SIEMPRE | 10 | 34% |
| SIEMPRE | 11 | 38% |
| TOTAL | 30 | 100% |

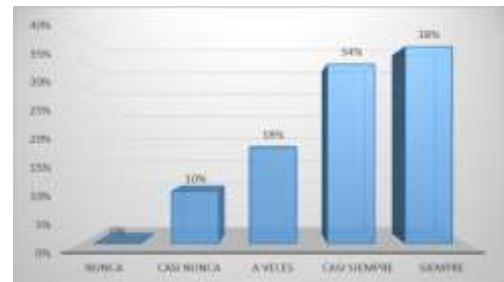


Figura 4: Frecuencia estabilidad Se

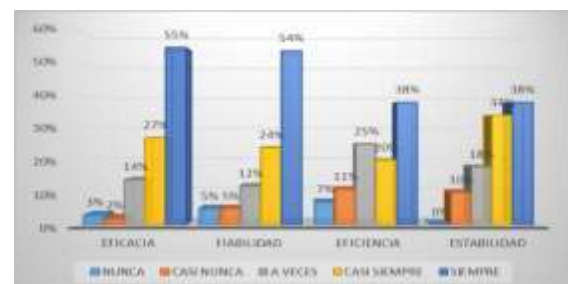
Interpretación:

puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 11 personas equivalente al 38% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, indican Siempre en Estabilidad, 10 equivalentes al 34% Casi Siempre, 6 equivalente al 18% A Veces, 3 equivalente al 10% Casi Nunca y 0% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

e.- Análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la variable el programa voteup

Tabla 5: Resultado: Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable el programa voteup

| | Eficacia | Fiabilidad | Eficiencia | Estabilidad |
|--------------|----------|------------|------------|-------------|
| NUNCA | 3% | 5% | 7% | 0% |
| CASI NUNCA | 2% | 5% | 11% | 10% |
| A VECES | 14% | 12% | 25% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 27% | 24% | 20% | 34% |
| SIEMPRE | 55% | 54% | 38% | 38% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% |



Interpretación:

Figura 5: Dimensiones variable independiente

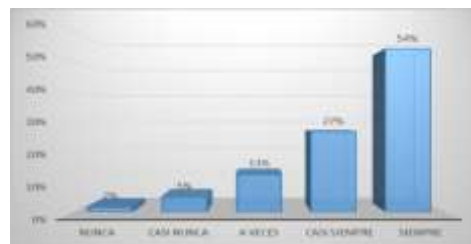
Se puede observar en la figura que el 55% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, indican Siempre en Eficacia, 54% en Fiabilidad y 38% en Estabilidad el 34% Casi Siempre en Estabilidad, el 25% En A Veces en Eficacia, el 11% Casi Nunca en Eficiencia y el 7% Nunca en Eficiencia, ello se evidencia que existe 55% de Eficacia Siempre en la Variable el Programa VoteUp de acuerdo la figura.

3.1.2. Análisis descriptivo de la variable la calidad de servicio.

a.- Análisis descriptivo de la dimensión atención a los votos

Tabla 6: Resultado: Frecuencia de la dimensión atención a los votos

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 1 | 2% |
| CASI NUNCA | 2 | 5% |
| A VECES | 4 | 13% |
| CASI SIEMPRE | 8 | 27% |
| SIEMPRE | 16 | 54% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Interpretación:

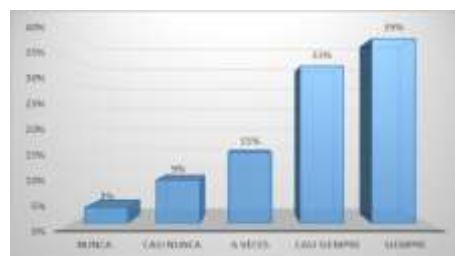
Figura 6: Frecuencia atención votos

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 16 equivalente al 54% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, responden Siempre estar de acuerdo con la Atención a los votos, 8 equivalente al 27% Casi siempre, 4 equivalente al 13%. A veces, 2 equivalente al 5% Casi nunca y 1 equivalente al 2% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

b.- Análisis descriptivo de la dimensión abordaje de insatisfacción

Tabla 7: Resultado: Frecuencia de la dimensión abordaje de insatisfacción

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 1 | 3% |
| CASI NUNCA | 3 | 9% |
| A VECES | 5 | 15% |
| CASI SIEMPRE | 10 | 33% |
| SIEMPRE | 12 | 39% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Interpretación:

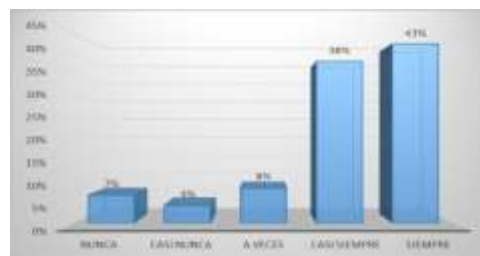
Figura 7: Frecuencia abordaje de insatisfacción

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 12 equivalente al 39% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, responden Siempre estar de acuerdo con el Abordaje de insatisfacción, 10 equivalente al 33% Casi siempre, 5 equivalente al 15% A veces, 3 equivalente al 9% Casi nunca y 1 equivalente al 3% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

c.- Análisis descriptivo de la dimensión disminución de colaboradores

Tabla 8: Resultado: Frecuencia de la dimensión disminución de colaboradores

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 2 | 7% |
| CASI NUNCA | 1 | 4% |
| A VECES | 3 | 8% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 38% |
| SIEMPRE | 13 | 43% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Interpretación:

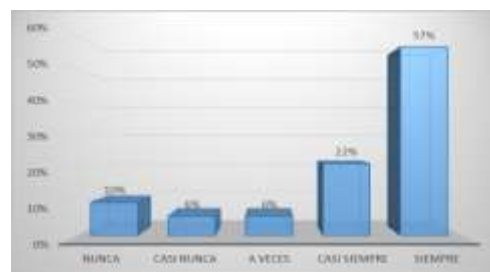
Figura 8: Frecuencia disminución colaboradores

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 13 equivalente al 43% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, responden Siempre estar de acuerdo con la Disminución de colaboradores, 12 equivalente al 38% Casi siempre, 3 equivalente al 8%. A veces, 1 equivalente al 4% Casi nunca y 2 equivalente al 7% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

d.- Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción del usuario

Tabla 9: Resultado: Frecuencia de la dimensión satisfacción del usuario

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| NUNCA | 3 | 10% |
| CASI NUNCA | 2 | 6% |
| A VECES | 2 | 6% |
| CASI SIEMPRE | 7 | 22% |
| SIEMPRE | 17 | 57% |
| TOTAL | 30 | 100% |



Interpretación:

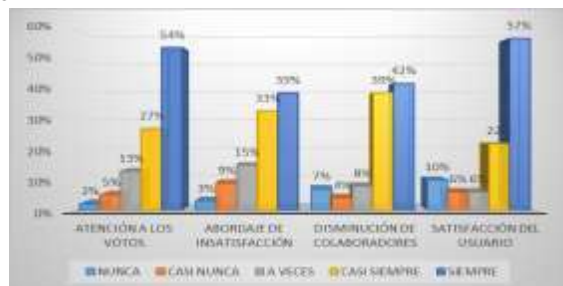
Figura 9: Frecuencia satisfacción del usuario

Se puede observar en la figura que de 30 personas equivalentes al 100%, 17 equivalente al 57% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, responden Siempre estar de acuerdo con la Satisfacción del usuario, 7 equivalente al 22% Casi siempre, 2 equivalente al 6% A veces, 2 equivalente al 6% Casi nunca y 3 equivalente al 10% Nunca, ello se evidencia de acuerdo la figura.

e.- Análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la variable la calidad de servicio

Tabla 10: Resultado: Cuadro comparativo entre las cuatro dimensiones de la variable la calidad de servicio

| | Atención a los Votos | Abordaje de Insatisfacción | Disminución de Colaboradores | Satisfacción del Usuario |
|--------------|----------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| NUNCA | 2% | 3% | 7% | 10% |
| CASI NUNCA | 5% | 9% | 4% | 6% |
| A VECES | 13% | 15% | 8% | 6% |
| CASI SIEMPRE | 27% | 33% | 39% | 22% |
| SIEMPRE | 54% | 39% | 42% | 57% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% | 100% |



Interpretación:

Figura 10: Dimensiones variable dependiente

Se puede observar en la figura que el 57% en los pobladores de la Urbanización Villa del Rosario del Distrito de Chaclacayo, Responden Siempre estar de acuerdo con la Satisfacción del usuario y el 54% en Atención a los votos, el 39% Casi siempre en Disminución de colaboradores, el 15% A Veces en Abordaje de insatisfacción, el 9% Casi nunca en Abordaje de insatisfacción y el 9% Nunca en Abordaje de insatisfacción, ello se evidencia que el 57% Responden estar de acuerdo Siempre en Satisfacción del usuario en la variable Calidad de Servicio, de acuerdo a la figura.

3.2.1. Estadística inferencial

Tabla 11

Prueba de Shapiro Wilk para una muestra

| | Shapiro Wilk | | |
|---------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| El programa voteup | 0.981 | 28 | 0.012 |
| Calidad de servicio | 0.994 | 19 | 0.000 |

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0.012 y 0.000; entonces para valores Sig. < 0.05; se cumple que: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, se afirma que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal. Por consiguiente, para el desarrollo de la prueba de hipótesis, se ha utilizado la prueba no paramétrica para distribución no normal de los datos de Rho de Spearman a un nivel de significancia de ($p=0,000 < 0,05$) respectivamente.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hipótesis específica 1

Ho.El programa VoteUP no influye significativamente en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019

H1.El programa VoteUP influye significativamente en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019.

Descripción del grado de relación entre las variables: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0,811$ entre variables: el programa Vote up y la calidad del servicio, indicando que existe hipótesis alternativa. No obstante, el programa Voteup se relaciona significativamente con la calidad de servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo, 2019.

Tabla 12:

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: El programa VoteUP y la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019.

| Rho de Spearman | | Programa Voteup |
|---------------------|-----------------------------|-----------------|
| Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | 0.811 |
| | Sig. (bilateral) = p | 0.000 |
| | N | 30 |

Nota: Base de datos SPSS, versión 21

Decisión estadística

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis.

Hipótesis específica 1

Ho. La aplicación del programa VoteUP no influye significativamente en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.
 H₁. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.697$ entre las variables: el programa de voteup y tiempo de votación, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, entonces, a mayor aplicación del programa voteup será mayor la calidad del servicio.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: La aplicación del programa VoteUP y el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

| Rho de Spearman | | Programa voteup |
|--------------------|-----------------------------|-----------------|
| Tiempo de votación | Coefficiente de correlación | 0.697 |
| | Sig. (bilateral) = p | 0.000 |
| | N | 30 |

Nota: Base de datos SPSS, versión 21

Decisión estadística

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre La aplicación del programa VoteUP y el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Hipótesis específica 2

Ho. La aplicación del programa VoteUP no influye significativamente en la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.
 H₁. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Descripción del grado de relación entre las variables:

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.726$ entre las variables: programa voteup y disminución de los reclamos por insatisfacción, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, entonces, a mayor aplicación del programa voteup mayor será la disminución de los reclamos por insatisfacción.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: El programa voteup * disminución de los reclamos por insatisfacción

| Rho de Spearman | | Programa voteup |
|--|-----------------------------|-----------------|
| Disminución de los reclamos por insatisfacción | Coefficiente de correlación | 0.726 |
| | Sig. (bilateral) = p | 0.000 |
| | N | 30 |

Nota: Base de datos SPSS, versión 22

Decisión estadística

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: La aplicación del programa VoteUP se relaciona significativamente con la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Hipótesis específica 3

Ho. La aplicación del programa VoteUP no influye significativamente en Satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019

H₁. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en Satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: El programa voteup * satisfacción de los usuarios votantes.

| Rho de Spearman | | El programa voteup |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Satisfacción de los usuarios votantes | Coefficiente de correlación | 0.722 |
| | Sig. (bilateral) = p | 0.000 |
| | N | 30 |

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Descripción del grado de relación entre las variables: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho = 0.722 entre las variables: El programa voteup y satisfacción de los usuarios votantes, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, entonces, a mayor aplicación del programas voteup mayor será la Satisfacción de los usuarios votantes.

Decisión estadística

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre La aplicación del programa VoteUP y la Satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Hipótesis específica 4

Ho. La aplicación del programa VoteUP no influye significativamente en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019

H₁. La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: El programa voteup * la reducción de los recursos humanos para la atención de votos.

| Rho de Spearman | | El programa voteup |
|--|-----------------------------|--------------------|
| La reducción de los recursos humanos para la atención de votos | Coefficiente de correlación | 0.711 |
| | Sig. (bilateral) = p | 0.000 |
| | N | 30 |

Nota. Base de datos SPSS, versión 22

Descripción del grado de relación entre las variables: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho = 0.711 entre las variables: El programa voteup y La reducción de los recursos humanos para la atención de votos, indicándonos que existe una relación directa y significativa, con un nivel de correlación moderada, entonces, a mayor programas voteup menor será la reducción de los recursos humanos para la atención de votos.

Decisión estadística

La significancia de $p = 0.000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe una relación directa y significativa entre La aplicación del programa VoteUP y la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

IV. Discusión

En este capítulo, después de obtener los resultados de la aplicación de los instrumentos, éstos se comparan con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirman las hipótesis planteadas. Luego del análisis de los resultados, se logró demostrar que El programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019, propuesto en el objetivo general de investigación. Determinar la influencia del programa VoteUP en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo. Al respecto, esto concuerda con la propuesta de Sarmiento & Paredes (2019) y Herrera (2019) ya que se parte de la premisa del usuario como aquel colaborador que se desenvuelve en una posición de organización.

También se logró hallar que La aplicación del programa VoteUP se encadena directa y significativamente con el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, propuesto en el objetivo general de investigación. Determinar la influencia del programa VoteUP en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo. Al respecto, Castañeda et al. (2019) determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en el módulo de atención al usuario de la municipalidad distrital de Salaverry permite conocer los aspectos concernientes a la calidad de servicio y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Salaverry. En este sentido, Dias et al. (2019) Este estudio adoptó el modelo de calidad del servicio especifica una vista de sistemas de tres etapas de los servicios de acondicionamiento físico como entradas, rendimientos y, para analizar las relaciones entre la calidad del servicio (entradas), la satisfacción del cliente.

También se logró hallar que La aplicación del programa VoteUP se relación directa y significativamente con la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019. propuesto en el objetivo general de investigación. Determinar la influencia del programa VoteUP en la disminución de reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo. Del mismo modo, para Kumar, Chand & Katti (2019) “los sistemas de votación por Internet basados en el principio de verificabilidad tienen muchos desafíos; lo más importante es su seguridad. Se han

discutido varios sistemas de votación en la última década en términos de analizar el sistema de votación electrónica y formalizar sus requisitos de seguridad”

Por otro lado, se halló que El programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, propuesto en el objetivo general de investigación. Determinar la influencia del programa VoteUP en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo. Domitriou (2020) sustentó que la mayoría de los sistemas de votación electrónica de hoy satisfacen los requisitos básicos de privacidad, reusabilidad, elegibilidad e imparcialidad de una manera natural y bastante directa. Sin embargo, la libertad de recepción, la incoercibilidad y la verificabilidad universal son mucho más difíciles de implementar y, en muchos casos, requieren una gran cantidad de gastos generales de computación y comunicación. Sarmiento & Vinueza (2020) determinó la evocación de los educandos en relación a la calidad del servicio universitario

Por otro lado, se halló que La aplicación del programa VoteUP tiene coherencia directa y significativamente con la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, Determinar la influencia del programa VoteUP en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo. Mustafa & Waheed (2020) “afirmó que el sistema de votación electrónica o de votación electrónica se está utilizando ampliamente en el sistema de votación corporativo y gubernamental por su facilidad de uso y eficiencia. Ha demostrado algunas ventajas significativas sobre el papel, pero los elementos clave de la votación permanecen dentro del sistema posterior, como la privacidad, el anonimato”

Finalmente, se considera que la investigación apoyara y será referencia a fin de que las investigaciones consiguientes generen nuevas formas de resolver a un problema igual o similar.

V. Conclusiones

Primera: El programa VoteUP se relaciona directa y significativamente en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones con los comicios congresales de Chaclacayo: 2019, ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.811 siendo correlación positiva alta). Por lo tanto, el programa voteup genera adecuada, significación, favoreciendo de esta manera la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019.

Segunda: La aplicación del programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.697, siendo correlación positiva moderada). En consecuencia, la aplicación del programa voteup se relaciona con la atención, favoreciendo de esta manera con el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Tercera: La aplicación del programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.726, siendo correlación positiva moderada). Lo que permite inferir que el programa de aplicación voteup, contribuye en una adecuada expresión, favoreciendo de esta manera la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Cuarta: El programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.722, siendo correlación positiva moderada). Lo que permite aseverar que los programas voteup contribuye directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.

Quinta: La aplicación del programa VoteUP se relaciona directa y significativamente con la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019, ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.711, siendo correlación positiva moderada). Lo que permite aseverar que los programas voteup contribuye directa y significativamente con la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019

VI. Recomendaciones

Desde la perspectiva de investigador se propone algunas sugerencias de cómo llevar a cabo las propuestas.

Primera: El Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo debe promover la aplicación del programa VoteUP para mejora la calidad del servicio.

Segunda: El Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo debe prevenir el tiempo de votación aplicando el programa VoteUP y así mejorar la calidad de servicio.

Tercera: El Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo debe aplicar el programa VoteUP y así disminuir los reclamos por insatisfacción.

Cuarto: El Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo debe aplicar el programa VoteUP y así la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo.

Quinto: Dar a conocer el trabajo de investigación el programa voteup y la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019, para su aplicación.

Referencias

- Alvarez, M; Katz, G, Pomares, J. (2011). The impact of New Technologies on voter confidence in Latin America: Evidence from E-Voting Experiments in Argentina and Colombia. <https://doi.org/10.1080/19331681.2011.559739>
- Alvarez, M. R., Thad E. & Alexander H. Trechsel. (2009). "Internet Voting in Comparative Perspective: The Case of Estonia." *PS: Political Science and Politics* 42:497–505. <https://doi.org/10.1017/S1049096509090787>
- Amón, I. (2009). *Guía metodológica para la selección de técnicas de depuración de datos*. Escuela de Ingeniería de Materiales, México: <http://bdigital.unal.edu.co/2033/>
- Arterton, C. (1987) *Teledemocracy: can technology protect democracy?* Newbury Park, California: SAGE publications. <https://doi.org/10.1177/027046768800800336>
- Avila Baray, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Juan Carlos Martínez Coll. Editado Eumed.net
- Bayona, J. & Cruz, H. (2012). *El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo*. *Estudios Gerenciales*, vol. 28. <https://bit.ly/3a1uZp7>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3era Edición. Bogotá, Colombia: Pearson Education. <https://bit.ly/2C32xXc>
- Blasco, J. & Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación*. Editorial club universitario.
- Campbell, D. & Stanley, J. (1982). *Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social*. Buenos Aires Amorrortu editores. <https://bit.ly/3gz7cPG>
- Cann, D. (2020) Electronic vs. Paper voter guides and citizen knowledge: A Randomized controlled trial. *Journal of Information technology & Politics*. doi.org/10.1080/19331681.2020.1770661
- Cantos, C. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. *Rev. de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. <https://bit.ly/2PsjWvA>
- Cantú, H. (1997). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Ed Me Graw Hill. México.
- Cequera, M., (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica: aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid. <https://bit.ly/3ifWKgn>

- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dias, C. Ferreira, A. Romao, A. & Fonseca, A. (2019) Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de Psicología del Deporte* 28 (2): 49-58. <https://bit.ly/3gBhPSd>
- Di Franco, et al. (2004). Small vote manipulations can swing elections. Octubre. Nueva York: ACM.
- Dimitriou, T. (2020) Efficient, Coercion-free and Universally Verifiable Blockchain-based Voting, *Computer Networks* (2020), doi:10.1016/j.comnet.2020.107234
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición*. <https://bit.ly/3gCu9RZ>
- Enriquez, J. & Casas, S. (2013). *Usabilidad en aplicaciones móviles*. Informes Científicos Técnicos-UNPA. <https://bit.ly/2C3T3ej>
- Fernandez, M. & Sanchez, J. (1997) Eficacia organizacional, concepto, desarrollo y evaluación. Editor, Dias de Santos, España.
- Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M. & Bordoloi, S. (1997). *Service management: Operations, strategy, information technology*. New York: McGraw-Hill.
- Florino-Benitez, L., González-Robles, E., & Alcazar, B. (2014) La implementación de las aplicaciones móviles en los aeropuertos para incrementar los niveles de satisfacción del pasajero.
- Fromm, E. (1955) *The sane Society*. Nueva York: Rinhart.
- Fuller, B. R. (1963). *No more secondhand God*. Illinois: Southern Illinois University Press.
- García, B. & Díaz, Q. (2005). *Fundamentos Básicos de metodología de investigación educativa*. Ed. CCS. Madrid.
- García, Z. (1998). *El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento*. Escuela de Matemática, Instituto Tecnológico de Costa Rica
- Grasso (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Morata. Madrid
- Goodman, N. Pammett, J., DeBardeleben, J & Freeland, J. (2011) A comparative assessment of electronic voting. Carleton Univerzity. <https://bit.ly/2XuFrQH>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial

- Brujas, Madrid.
- Gryna, F. & et al. (2007). *Método Juran: análisis y planeación de la calidad*. New York: McGraw-hill.
- Guerra & Vasquez (2015) Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo Abril-Mayo 2015. Tesis de maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana
- Henaó, L. (2020) Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración* 65 (3): 1-23. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández-Trejo, N. (2019) Electronic voting in the construction of a model of electronic democracy. *UNAM. Estudios Políticos* 47: 61-85. ISSN:0185-1616.
- Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México McGrawHill,
- Herrera, S. (2019) Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas. *Revista Industrial Data* 22(1): 77-94. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16528>
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana
- Hurtado de Barrera (2008). *Metodología de Investigación guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ta edición. Quirón. Bogotá. <https://bit.ly/3kk1DH4>
- Instituto Nacional de Estadística e Información (2017) Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. <http://censo2017.inei.gob.pe/>
- Kolakowski, L. (1988). *La filosofía positivista: ciencia y filosofía/Die philosophie des positivismus*.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Kumar, M., Chand, S., & Katti, P. (2019) A secure end to end verifiable internet-voting System using identity-based blind signature. *Systems Journal*. 1- 10. DigitalObject Identifier doi.10.1109/JSYST.2019.2940474
- Mantilla, M. et al. (2014). *Metodología para el desarrollo de aplicaciones móviles*. Tecnura.
- Mustafa, M.K.& Waheed, S. (2020) *An E-Voting Framework with Enterprise Blockchain*.

Lecture Notes in Networks and Systems 135 - 145 https://doi.org/10.1007/978-981-15-4218-3_14

- Navarrete, M., Huancas, M. R., Díaz, P. & Rivadeneira, M. (2019) Blockchain electronic vote system. CHILECON 29-31. 978-1-7281-3185-6/19IEEE.
- ONPE (2014) Web oficial de la Oficina Nacional de Procesos Electorales: Recuperado de <http://www.web.onpe.gob.pe/voto-electronico.html>.
- Palella, S. & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Fondo editorial de la universidad Experimental Libertador. <https://bit.ly/3fyMq11>
- Pino, F. & Garcia, F. & Piattini, M. (2006) Revisión sistemática de mejora de procesos software en micro, pequeñas y medianas empresas. Revista Española de Innovación e Ingeniería del Software 2 (1): 6-23.
- Pezo, R. & Meléndez, N. (2015). Calidad de servicio y la satisfacción del pasajero turista en el aeropuerto de Iquitos en el periodo abril-mayo 2015 (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40
- Reingold, H. (1993). The virtual Community: homesteading on the electronic frontier. Massachusetts: Addison-Wesley Pub. Co.
- Rodríguez. A. & Astudillo, M.. (2008). La investigación en la era de la información. México: Editorial Trillas.
- Sánchez, C (2019) Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. Revista de investigación estadística; 1 (1). Universidad Nacional de Trujillo.
- Santiago, J. (1999) La calidad de servicio bancario: Entre fidelidad y ruptura. Tesis doctoral Madrid: Universidad Complutense de Madrid. <https://bit.ly/2PvswtB>
- Sarmiento, D. & Vinueza, J. (2020) Student perception of the quality of the University service: Case of an Ecuadorian University. Revista científica del Amazonas 3 (5): 54-66.
- Sarmiento, S. & Paredes, M. (2019) Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Ind. Data 22(1):95-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>

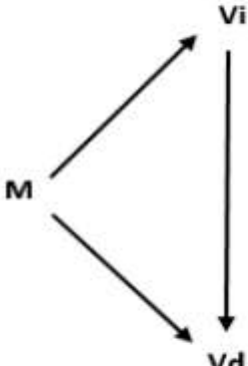
- Schryen, G. (2003) E-Democracy: Internet Voting. Proceedings of the IADIS International Conference.
- Schryen, G. (2004) Security aspects of Internet Voting. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on Systems Sciences (HICSS'04) - Track 5, p. 50116b.
- Solís, S. (2015) El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Contraloría General de la República-Jesús María, 2014-2015. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima.
- Suárez, H. (2015) El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Tamayo (1997). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA, Noriega editores. México. <https://bit.ly/3gCrBTV>
- Verde Olivares, H., Castañeda Carranza, J; Meléndez Rosales, J., Gómez Arce, R., Tapia (2020) La calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes universitarios <https://bit.ly/2DqyadW>
- Wu C. K. y Sankaranarayana, R. (2002). Internet voting: Concerns and solutions. Cyber Worlds: Proceedings of the first International Symposium on Cyberworlds (CW'02), pp. 261-266.

Anexos : Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Título: El programa voteup y la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019
Autor: Piero Alexandre Dolorier Pino

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
|--|--|---|------------------------------|---|--|--|---|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis general | Variable(X): Programa VoteUP | | | | |
| <p>¿De qué manera el programa VoteUP influye en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019?</p> <p>Problema específico 1 ¿En qué medida el programa VoteUP influye en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019?</p> <p>Problema específico 2 ¿En qué medida el programa VoteUP influye en la disminución de reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019?</p> <p>Problema específico 3 ¿En qué medida el programa VoteUP influye en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019?</p> <p>Problema específico 4 ¿De qué manera el programa VoteUP influye en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019?</p> | <p>Objetivo general Determinar la influencia del programa VoteUP en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Objetivo específicos 1 Determinar la influencia del programa VoteUP en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Objetivo específicos 2 Determinar la influencia del programa VoteUP en la disminución de reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Objetivo específicos 3 Determinar la influencia del programa VoteUP en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Objetivo específicos 4 Determinar la influencia del programa VoteUP en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> | <p>El programa VoteUP influye significativamente en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 1 La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en el tiempo de votación durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 2 La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la disminución de los reclamos por insatisfacción durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 3 El programa VoteUP influye significativamente en la satisfacción de los usuarios votantes durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 4 La aplicación del programa VoteUP influye significativamente en la reducción de los recursos humanos para la atención de votos durante las elecciones congresales en el distrito de Chaclacayo: 2019.</p> | Dimensiones | Identificador | Ítems | Escala y valores | |
| | | | Eficacia | Eficacia Capacidad de respuesta. | 1 - 4 | Escala: ordinal Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Ni satisfecho ni insatisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1) | |
| | | | Fiabilidad | Fiabilidad Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, fiable y cuidadosa | 5 - 8 | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) | |
| | | | Eficiencia | Eficiencia El sistema, aparato o dispositivo cumpla la función determinada | 9 - 12 | | |
| | | | Estabilidad | Estabilidad Nivel de fallos | 13 - 16 | | |
| Variable(Y): Calidad de servicio | | | | Dimensiones | Identificador | Ítems | Escala y valores |
| | | | | Atención a los votos | Tiempo de votación | 1 - 4 | Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) |
| | | | | Abordaje de insatisfacción | Disminución de reclamos por insatisfacción | 5 - 8 | |
| | | | | Disminución de colaboradores | Reducción de recursos humanos para atención de votos | 9 - 12 | |
| | | | | Satisfacción del usuario | Satisfacción de usuarios votantes | 13 - 16 | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | |
|--|--|--|---|--|
| <p>Tipo: Aplicada. Diseño: No experimental de corte Transversal. Paradigma: Positivista Enfoque: Cuantitativo - Causal</p>  <p>M: Muestra Vi: Variable Independiente Vd: Variable Dependiente</p> | <p>Población: 3.550 pobladores de 30 a 34 años del distrito de Chaclacayo.</p> <p>Tipo de Muestreo: muestreo no probabilística por conveniencia.</p> <p>Tamaño de la muestra: 30 pobladores de la urbanización Villa Rosario del distrito de Chaclacayo.</p> <p>Unidad de análisis: Se tiene como unidad de análisis al usuario votante de la urbanización Villa Rosario del distrito de Chaclacayo.</p> <p>El estudio se realizará con 30 votantes de la urbanización Villa Rosario del Distrito de Chaclacayo, el motivo por el cual se trabaja con los votantes de la urbanización antes mencionada es por la coyuntura sanitaria que estamos atravesando mundialmente.</p> | <p>Variable X: Programa VoteUP</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Hoja de encuesta Autor: Piero Dolorier Pino Procedencia: Estados Unidos Año: 2020 Estructura. Está conformada por 16 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Eficacia Fiabilidad Eficiencia Estabilidad</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Hoja de encuesta Autor: Piero Dolorier Pino Año: 2020 Forma de Administración: Encuesta Estructura. Está conformada por 16 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Atención a los votos Abordaje de insatisfacción Disminución de colaboradores Satisfacción del usuario</p> | <p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p> <p>Procedimiento y método de análisis: Programa SPSS</p> | |

Anexo 2: Encuesta



ENCUESTA

El programa voteup y la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones en los comicios congresales de Chaclacayo: 2019

Objetivo:

Obtener información de los pobladores votantes de la Urbanización Villa Rica del distrito de Chaclacayo, para conocer la influencia del programa voteup en la calidad del servicio del Jurado Nacional de Elecciones durante los comicios congresales de Chaclacayo 2019

| ITEM | Muy insatisfecho 1 | Insatisfecho 2 | NI satisfecho ni insatisfecho 3 | Satisfecho 4 | Muy satisfecho 5 |
|---|-----------------------|-------------------|------------------------------------|-------------------|---------------------|
| 01. ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil para realizar la acción de sufragio Ud. se encuentra? | | | | | |
| 02. ¿El tiempo empleado para realizar la acción de sufragio haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil Ud. se encuentra? | | | | | |
| 03. ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil con respecto al manejo del aplicativo Ud. se encuentra? | | | | | |
| 04. ¿Al hacer uso del programa VoteUp a través de la web o móvil con respecto a la visibilidad de la ficha de sufragio Ud. se encuentra? | | | | | |
| | Nunca 1 | Casi nunca 2 | A veces 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
| 05. ¿Considera Ud. que los votos serán validados de manera rápida y oportuna empleando el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 06. ¿Considera Ud. que su voto emitido mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil se encuentra seguro? | | | | | |
| 07. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil mediante el cual emitió su voto es confiable? | | | | | |
| 08. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil es efectivo para procesar su voto? | | | | | |
| 09. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil contribuye a la mejora de sufragio? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 10. ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil puede realizar el acto de votación sin ayuda de terceros? | | | | | |
| 11. ¿Considera Ud. que el uso del programa VoteUp a través de la web o móvil beneficia el servicio de los votantes? | | | | | |
| 12. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil logra los fines propuestos? | | | | | |
| 13. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil es estable durante el sufragio? | | | | | |
| 14. ¿Cree Ud. que los votantes accedan con facilidad al programa VoteUp a través de la web o móvil durante los sufragios? | | | | | |
| 15. ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil se realiza un sufragio rápido? | | | | | |
| 16. ¿El programa VoteUp a través de la web o móvil le brinda respuesta inmediata de su voto efectuado? | | | | | |
| 17. ¿Considera Ud. que el tiempo de votación es menos tardío haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 18. ¿Considera Ud. que efectuando su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil le resulta más cómodo en tiempo y desplazamiento? | | | | | |
| 19. ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil se da respuesta rápida a todos los sufragios que ingresan? | | | | | |
| 20. ¿Considera Ud. que todos los votantes de las mesas de sufragio puedan cumplir con el sufragio haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 21. ¿Considera Ud. que la disconformidad de los votantes respecto a realizar largas colas disminuye haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 22. ¿Considera Ud. que se cumple la atención de votos en cola o simultaneo entrantes haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 23. ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil le genera menos insatisfacción respecto al trato y cortesía de los miembros de mesa? | | | | | |
| 24. ¿Considera Ud. que el proceso de voto lo ha abordado satisfactoriamente haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 25. ¿Considera Ud. que los votos emitidos mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil pueden ser atendidos sin apoyo de orientadores y miembros de mesa? | | | | | |
| 26. ¿Considera Ud. que el tutorial de uso del programa VoteUp a través de la web o móvil orienta adecuadamente al votante? | | | | | |
| 27. ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil procesa los votos sin apoyo de miembros de mesa? | | | | | |
| 28. ¿Considera Ud. innecesario contratar empleados para procesar los votos emitidos mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 29. ¿Se siente satisfecho al emitir su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |
| 30. ¿Se siente satisfecho al contar con el programa VoteUp a través de la web o móvil para emitir su voto? | | | | | |
| 31. ¿Se siente satisfecho al poder cumplir con su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil durante los comicios? | | | | | |
| 32. ¿Considera Ud. que realiza un proceso de sufragio de calidad durante los comicios haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | |

Anexo 3: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable Programa Voteup

| Dimensión | Indicador | Items | Escala | Rangos/ Niveles |
|-------------|---|---------|-----------------------|-----------------------------------|
| Eficacia | Capacidad de respuesta | 1 - 4 | Ordinal Politómico | Muy satisfecho (5) |
| | | | | Satisfecho (4) |
| Fiabilidad | Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa, fiable y cuidadosa | 5 - 8 | Ordinal Politómico | Ni satisfecho ni insatisfecho (3) |
| | | | | Insatisfecho (2) |
| Eficiencia | El sistema, aparato o dispositivo cumple la función determinada | 9 - 12 | Ordinal Politómico | Muy insatisfecho (1) |
| | | | | Siempre (5) |
| Estabilidad | Nivel de Fallos | 13 - 16 | Ordinal Politómico | Casi siempre (4) |
| | | | | A Veces (3) |
| | | | | Casi nunca (2) |
| | | | | Nunca (1) |

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

| Dimensión | Indicador | Items | Escala | Rangos/ Niveles |
|-----------|------------------------------|--|-----------------------|---|
| | Atención a los votos | Tiempo de votación | | 17 - 20 |
| | Abordaje de insatisfacción | Disminución de reclamos por insatisfacción | Ordinal Politómica | 21 -24 Siempre (5) Casi siempre (4) A Veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1) |
| | Disminución de colaboradores | Reducción de recursos humanos para atención de votos | | 25 - 28 Nunca (1) |
| | Satisfacción del usuario | Usuarios votantes | | 29 - 32 |

Anexo 4: Informe de Opinión de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA DE ATENCIÓN AL APLICAR EL PROGRAMA VOTEUP DURANTE LO COMICIOS CONGRESALES EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Eficacia | | | | | | | |
| 1 | ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil para realizar la acción de sufragio Ud. se encuentra? | | | | | | | |
| 2 | ¿El tiempo empleado para realizar la acción de sufragio haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil Ud. se encuentra? | | | | | | | |
| 3 | ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil con respecto al manejo del aplicativo Ud. se encuentra? | | | | | | | |
| 4 | ¿Al hacer uso del programa VoteUp a través de la web o móvil con respecto a la visibilidad de la ficha de sufragio Ud. se encuentra? | | | | | | | |
| | Fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Considera Ud. que los votos serán validados de manera rápida y oportuna empleando el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que su voto emitido mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil se encuentra seguro? | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil mediante el cual emitió su voto es confiable? | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil es efectivo para procesar su voto? | | | | | | | |
| | Eficiencia | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil contribuye a la mejora de sufragio? | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil puede realizar el acto de votación sin ayuda de terceros? | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que el uso del programa VoteUp a través de la web o móvil beneficia el servicio de los votantes? | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil logra los fines propuestos? | | | | | | | |
| | Estabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil es estable durante el sufragio? | | | | | | | |
| 14 | ¿Cree Ud. que los votantes accedan con facilidad al programa VoteUp a través de la web o móvil durante los sufragios? | | | | | | | |
| 15 | ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil se realiza un sufragio rápido? | | | | | | | |
| 16 | ¿El programa VoteUp a través de la web o móvil le brinda respuesta inmediata de su voto efectuado? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. es conciso, exacto y directo

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

.....de.....del 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES DURANTE LOS COMICION CONGRESALES DEL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Atención a los votos | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que el tiempo de votación es menos tardío haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que efectuando su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil le resulta más cómodo en tiempo y desplazamiento? | | | | | | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil se da respuesta rápida a todos los sufragios que ingresan? | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que todos los votantes de las mesas de sufragio puedan cumplir con el sufragio haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| | Abordaje de insatisfacción | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Considera Ud. que la disconformidad de los votantes respecto a realizar largas colas disminuye haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que se cumple la atención de votos en cola o simultaneo entrantes haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| 7 | ¿Haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil le genera menos insatisfacción respecto al trato y cortesía de los miembros de mesa? | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el proceso de voto lo ha abordado satisfactoriamente haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| | Disminución de colaboradores | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | ¿Considera Ud. que los votos emitidos mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil pueden ser atendidos sin apoyo de orientadores y miembros de mesa? | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que el tutorial de uso del programa VoteUp a través de la web o móvil orienta adecuadamente al votante? | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que el programa VoteUp a través de la web o móvil procesa los votos sin apoyo de miembros de mesa? | | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. innecesario contratar empleados para procesar los votos emitidos mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| | Satisfacción del usuario | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿Se siente satisfecho al emitir su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |
| 14 | ¿Se siente satisfecho al contar con el programa VoteUp a través de la web o móvil para emitir su voto? | | | | | | | |
| 15 | ¿Se siente satisfecho al poder cumplir con su voto mediante el programa VoteUp a través de la web o móvil durante los comicios? | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera Ud. que realiza un proceso de sufragio de calidad durante los comicios haciendo uso del programa VoteUp a través de la web o móvil? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. de.....del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA DE ATENCIÓN AL APLICAR EL PROGRAMA VOTEUP DURANTE LOS COMICIOS CONGRESALES EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Eficacia | | | | | | | | |
| 1 | ¿Haciendo uso de la herramienta (programa) para realizar la acción de sufragio Ud. se encuentra? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿El tiempo empleado para realizar la acción de sufragio haciendo uso de la herramienta (programa) Ud. se encuentra? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Con el número de reclamos resueltos haciendo uso de la herramienta Ud. se encuentra? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Al hacer uso de la herramienta (programa) para efectuar el sufragio Ud. se encuentra? | X | | X | | X | | |
| Fiabilidad | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Considera Ud. que los votos serán atendidos de manera rápida y oportuna empleando la herramienta? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que el número de reclamos disminuirá al utilizar la herramienta (programa)? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que existe una atención con errores haciendo uso del programa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el programa es efectivo para resolver problemas? | X | | X | | X | | |
| Eficiencia | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | ¿El sistema actual ha contribuido a alcanzar las metas de los votos? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Ud. puede realizar el acto de votación por su cuenta haciendo uso de la herramienta (programa)? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que el uso de la herramienta (programa) beneficia el servicio de los votantes? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que la herramienta (programa) empleada logra los fines propuestos? | X | | X | | X | | |
| Estabilidad | | | | | | | | |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿Presenta Ud. mínimos reclamos haciendo uso de la herramienta (programa) para realizar el acto de sufragio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿La cantidad de votos aumentará al emplear la herramienta (programa) reduciendo a los "No votantes"? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Haciendo uso de la herramienta (programa) se realiza un sufragio rápido? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Presenta Ud. respuestas con prontitud de votos haciendo uso de la herramienta (programa)? | X | | X | | X | | |

Observaciones (prestar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

04 de junio del 2020



Dr. JUAN GODOY CASO
Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES DURANTE LOS COMICIOS CONGRESALES DEL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Atención a los votos | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que el tiempo de votación es menos tardío haciendo uso del programa? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que demora menos tiempo (menos de 10 minutos) realizar un voto si lo realizara el día de hoy? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa se da respuesta rápida a todos los sufragios que ingresan? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que se puede cumplir el 100% de los votos, haciendo uso del programa? | X | | X | | X | | |
| Abordaje de insatisfacción | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera Ud. que la cantidad de quejas entrantes por insatisfacción ha disminuido haciendo uso de la herramienta (programa)? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que se cumple la atención de votos en cola o simultaneo entrantes haciendo uso del programa? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que tiene menos insatisfacción al realizar el proceso de voto haciendo uso del programa? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el proceso de voto lo ha abordado satisfactoriamente? | X | | X | | X | | |
| Disminución de colaboradores | | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que los votos entrantes pueden ser atendidos sin apoyo de colaboradores? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que la cantidad de colaboradores es la adecuada para la carga de trabajo que existe? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que la cantidad de recursos humanos es la necesaria para atender los votos? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera Ud. innecesario contratar empleados para atender los votos presentados? | X | | X | | X | | |
| Satisfacción del usuario | | | | | | | | |
| 13 | ¿Se siente satisfecho actualmente por cómo está funcionando el sistema? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿El clima, en cuanto a demanda de atención a los votos es manejable? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera Ud. poder cumplir con el proceso de sufragio durante los comicios rápidamente? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Considera Ud. que realiza un proceso de sufragio de calidad durante los comicios? | X | | X | | X | | |

04 de junio del 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr.: Juan GODOY CASO DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

04 de junio del 2020


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MEJORA DE ATENCIÓN AL APLICAR EL PROGRAMA VOTEUP DURANTE LO COMICIOS CONGRESALES EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Eficacia | | | | | | | |
| 1 | ¿Haciendo uso de la herramienta (programa) para realizar la acción de sufragio Ud. se encuentra? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿El tiempo empleado para realizar la acción de sufragio haciendo uso de la herramienta (programa) Ud. se encuentra? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Con el número de reclamos resueltos haciendo uso de la herramienta Ud. se encuentra? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Al hacer uso de la herramienta (programa) para efectuar el sufragio Ud. se encuentra? | x | | x | | x | | |
| | Fiabilidad | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera Ud. que los votos serán atendidos de manera rápida y oportuna empleando la herramienta? | x | | x | | x | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que el número de reclamos disminuirá al utilizar la herramienta (programa)? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que existe una situación con errores haciendo uso del programa? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el programa es efectivo para resolver problemas? | x | | x | | x | | |
| | Eficiencia | | | | | | | |
| 9 | ¿El sistema actual ha contribuido a alcanzar las metas de los votos? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Ud. puede realizar el acto de votación por su cuenta haciendo uso de la herramienta (programa)? | x | | x | | x | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que el uso de la herramienta (programa) beneficia el servicio de los votantes? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que la herramienta (programa) empleada logra los fines propuestos? | x | | x | | x | | |
| | Estabilidad | | | | | | | |
| 13 | ¿Presenta Ud. mínimos reclamos haciendo uso de la herramienta (programa) para realizar el acto de sufragio? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿La cantidad de votos aumentará al emplear la herramienta (programa) reduciendo a los "No votantes"? | x | | x | | x | | |
| 15 | ¿Haciendo uso de la herramienta (programa) se realiza un sufragio rápido? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Presenta Ud. respuestas con prontitud de votos haciendo uso de la herramienta (programa)? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Celia Emperatriz Merendo Marrufo. **DNI:** 10961458

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

06 de Junio del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL JURADO NACIONAL DE ELECCIONES DURANTE LOS COMICIOS CONGRESALES DEL DISTRITO DE CHACLACAYO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Atención a los votos ¿Considera Ud. que el tiempo de votación es menos tardío haciendo uso del programa? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que demora menos tiempo (menos de 10 minutos) realizar un voto si lo realizara el día de hoy? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que haciendo uso del programa se da respuesta rápida a todos los sufragios que ingresan? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que se puede cumplir el 100% de los votos, haciendo uso del programa? | x | | x | | x | | |
| | Abordaje de insatisfacción | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Considera Ud. que la cantidad de quejas entrantes por insatisfacción ha disminuido haciendo uso de la herramienta (programa)? | x | | x | | x | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que se cumple la atención de votos en cola o simultaneo entrantes haciendo uso del programa? | x | | x | | x | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que tiene menos insatisfacción al realizar el proceso de voto haciendo uso del programa? | x | | x | | x | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que el proceso de voto lo ha abordado satisfactoriamente? | | | | | | | |
| | Disminución de colaboradores | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | ¿Considera Ud. que los votos entrantes pueden ser atendidos sin apoyo de colaboradores? | x | | x | | x | | |
| 10 | ¿Considera que la cantidad de colaboradores es la adecuada para la carga de trabajo que existe? | x | | x | | x | | |
| 11 | ¿Considera Ud. que la cantidad de recursos humanos es la necesaria para atender los votos? | x | | x | | x | | |
| 12 | ¿Considera Ud. necesario contratar empleados para atender los votos presentados? | x | | x | | x | | |
| | Satisfacción del usuario | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿Se siente satisfecho actualmente por cómo está funcionando el sistema? | x | | x | | x | | |
| 14 | ¿El clima, en cuanto a demanda de atención a los votos es manejable? | x | | x | | x | | |
| 15 | ¿Considera Ud. poder cumplir con el proceso de sufragio durante los comicios rápidamente? | x | | x | | x | | |
| 16 | ¿Considera Ud. que realiza un proceso de sufragio de calidad durante los comicios? | x | | x | | x | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra: Celia Emperatriz Mercado Marrufó, **DNI:**10061458

Especialidad del validador: Administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concisa, exacta y directa

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

06 de Junio del 2020


Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

a) Variable Independiente:

La mejora de atención al aplicar el PROGRAMA VOTEUP durante las elecciones congresales del distrito de Chaclacayo

Tabla de Puntaje

| V.I. Encuestas | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Suma |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Encuestado 1 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 33,00 |
| Encuestado 2 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 31,00 |
| Encuestado 3 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 22,90 |
| Encuestado 4 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 24,00 |
| Encuestado 5 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 26,00 |
| Encuestado 6 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 22,90 |

Estadísticos Descriptivos

| Estadísticos descriptivos | | | | | | |
|---------------------------|---|--------|--------|--------|------------------|----------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación | Varianza |
| Item1 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,8333 | ,40825 | ,167 |
| Item2 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,8333 | ,40825 | ,167 |
| Item3 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,8333 | ,40825 | ,167 |
| Item4 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item5 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item6 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item7 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item8 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,8333 | ,40825 | ,167 |
| Item9 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item10 | 6 | 2,00 | 3,00 | 2,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item11 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item12 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item13 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item14 | 6 | 1,00 | 3,00 | 1,8333 | ,75277 | ,567 |
| Item15 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,5000 | ,54772 | ,300 |
| Item16 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| N válido (por lista) | 6 | | | | | |

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,862 | 16 |

b) Variable Dependiente

CALIDAD DE SERVICIO del Jurado Nacional de elección durante los comicios congresales del distrito de Chaclacayo.

Tabla de Puntaje

| V.O. Encuesta dos | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Soma |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Encuestado 1 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 31,00 |
| Encuestado 2 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 29,00 |
| Encuestado 3 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 27,00 |
| Encuestado 4 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 21,00 |
| Encuestado 5 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 26,00 |
| Encuestado 6 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 19,00 |

Estadísticos Descriptivos

| Estadísticos descriptivos | | | | | | |
|---------------------------|---|--------|--------|--------|-------------------|----------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Ponderación | Varianza |
| Item1 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item2 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item3 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,3333 | ,51640 | ,267 |
| Item4 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item5 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item6 | 6 | 1,00 | 3,00 | 1,8333 | ,75277 | ,587 |
| Item7 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,5000 | ,54772 | ,300 |
| Item8 | 6 | 1,00 | 3,00 | 2,1667 | ,98319 | ,967 |
| Item9 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,5000 | ,54772 | ,300 |
| Item10 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,5000 | ,54772 | ,300 |
| Item11 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,1667 | ,40925 | ,187 |
| Item12 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,1667 | ,40925 | ,187 |
| Item13 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item14 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| Item15 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,8333 | ,40925 | ,187 |
| Item16 | 6 | 1,00 | 2,00 | 1,6667 | ,51640 | ,267 |
| N válido (por lista) | 6 | | | | | |

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido | 6 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 6 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,815 | 16 |

c) Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

| Cuadro 4: Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad | |
|---|----------|
| Rangos | Magnitud |
| 0,81 a 1,00 | Muy Alta |
| 0,61 a 0,80 | Alta |
| 0,41 a 0,60 | Moderada |
| 0,21 a 0,40 | Baja |
| 0,01 a 0,20 | Muy Baja |

Fuente: Ruiz 2000, p. 70

En base a lo obtenido por el coeficiente de confiabilidad de Cronbach, se concluye que el instrumento empleado tiene una confiabilidad "Muy Alta". Esto debido a que se obtuvo 0.862 y 0.515 para la variable independiente y dependiente respectivamente.

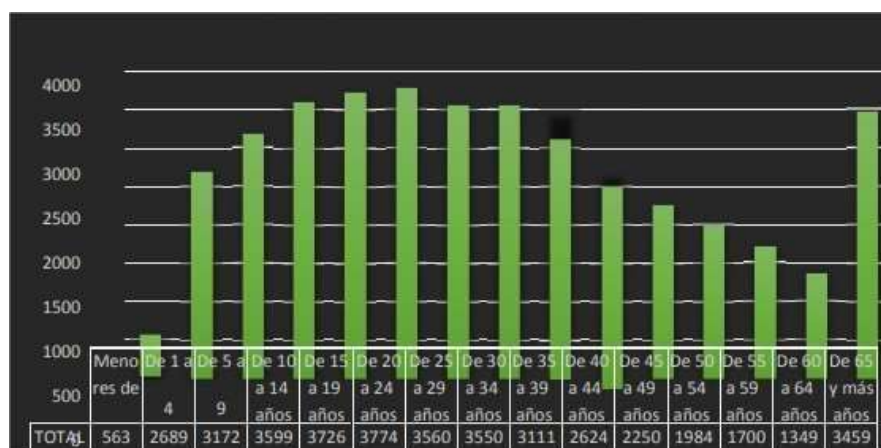
Anexo 6: Mapa de Chaclacayo

Fuente: Google Maps



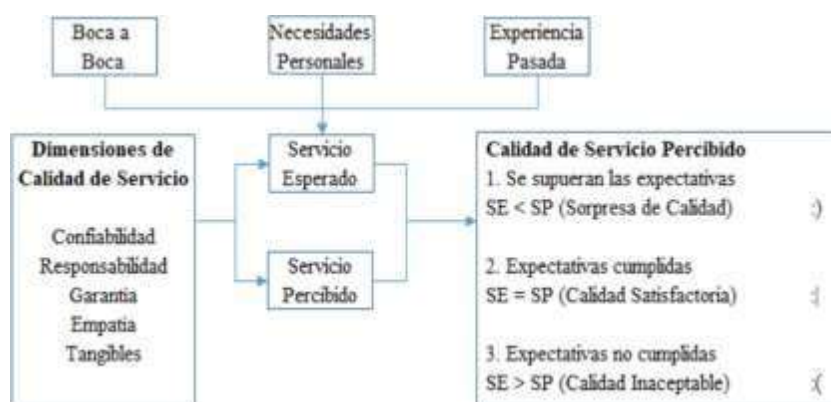
Anexo 7: Población acorde a la edad

Fuente: Instituto nacional de Estadística e Informática



Anexo 8: Calidad de Servicio Percibido

Fuente: Fitzsimmons, 1997



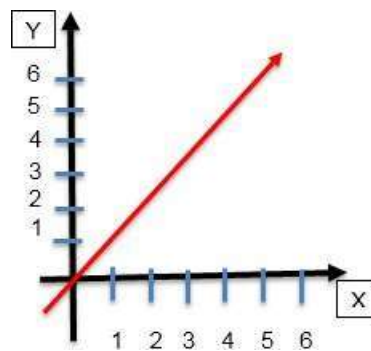
Anexo 9: Características del paradigma positivista

Fuente: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013 Verónica Laura Martínez Godínez

| | |
|--|---|
| Sistema Hipotético-deductivo | Tiene las siguientes características: -Busca un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable. -Sólo son objeto de estudio los fenómenos observables, ya que son los únicos susceptibles de medición, análisis y control experimental. -La que busca el conocimiento positivista es la causa de los fenómenos y eventos del mundo social formulando generalizaciones de los procesos observados. |
| Método Hipotético-deductivo | La metodología de la investigación es la de las ciencias exactas. La explicación científica es de naturaleza causal, en el sentido amplio, y consiste en subordinar los casos particulares a las leyes generales. La realidad social, objeto de estudio a través de esta metodología, es única y, por lo tanto, hay un sólo método para estudiarla: el estadístico; lo que lleva a un reduccionismo metodológico donde se adecua al objeto de estudio al método y no el método al objeto de estudio. Por ello se parte de una muestra significativa para generalizar los resultados: esto significa que las acciones individuales son siempre manifestaciones del hecho social exterior al individuo, establecido socialmente. En el método hipotético deductivo se consideran tres momentos: <ol style="list-style-type: none">1. Construcción del objeto de estudio que implica: Revisión de literatura, elección del tema de investigación, planteamiento del problema, formulación de los objetivos, justificación, marco teórico, hipótesis.2. Diseño de investigación (metodología): Con la definición del tipo de estudio, descripción de los sujetos de investigación, selección de la muestra, elección de las técnicas de recolección de datos, diseño y aplicación de los instrumentos de investigación.3. Discusión y presentación de resultados. |
| Técnicas e instrumentos más usados en el sistema hipotético-deductivo | Las técnicas e instrumentos que se utilizan de manera frecuente en la recolección de datos son: - Los cuestionarios y las escalas para medir las actitudes como la de Likert o la de Guttman. - Otra técnica es la observación, que se realiza a través de diversos instrumentos como la ficha de registro, la hoja de observación que es la anotación sistemática de comportamientos o situaciones observables, definidas a partir de categorías y subcategorías. - Lista de verificación (Check List). - Pruebas estandarizadas o inventarios, que miden por ejemplo la satisfacción laboral, los tipos de personalidad, el estrés, la jerarquía de valores, entre otros ejemplos. |

Anexo 10: Gráfica de relación de variable dependiente e independiente

Fuente: Propia



Anexo 11: Tamaño de muestra

Fuente: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población

Nivel de confianza (%)

Margen de error (%)

Tamaño de la muestra

347

Anexo 12: Tabla de tipo de muestras

Fuente: Sobre Tesis y Tesistas (Mendicoa , 2006)

| TIPOS DE MUESTRAS | | PROCEDIMIENTO |
|---|------------------------|---|
| Muestra probabilística. Admite todas las combinaciones, las cuales tienen igual probabilidad | Muestra simple al azar | Hacer la lista completa del universo. Asignar un número a cada individuo. Seleccionar un número determinado para confeccionar la muestra. Utilizar, para ello, una tabla de números aleatorios. |
| | Sistemática | Hacer la lista completa del universo. Asignar un número a cada individuo. Seleccionar un número determinado para confeccionar la muestra. Utilizar, para ello, una tabla de números aleatorios |
| | Estratificada | 1) Un caso: 1.1. Dividir el universo en partes internamente homogéneas. 1.2. Seleccionar dentro de cada parte los casos en forma aleatoria. 1.3. Las fracciones, en cada uno de los estratos deben ser proporcionales. 2) Otro caso 2.1. Ídem para los dos primeros 2.2. Las fracciones pueden ser distintas, según las necesidades |
| | Conglomerados | Dividir el universo en distintos grupos. Elegir el grupo que puede conformar la muestra. Seleccionar dentro de cada grupo los individuos, según el método aleatorio |
| Muestras no probabilísticas | Casual | Entrevistar los individuos hasta un número determinado, de forma casual. (Una esquina) |
| | Intencional | Seleccionar casos típicos, según el interés (P/color de cabello) |
| | Cuotas | Entrevistar cierto número o cuota de individuos según categorías |

Anexo13: Diferencia entre Eficiencia y Eficacia

Fuente: Fernández-Rios y Sánchez, 1997

| EFICIENCIA | EFICACIA |
|------------------------------------|--|
| Énfasis en los medios | Énfasis en los resultados |
| Hacer las cosas de manera correcta | Hacer las cosas correctas |
| Resolver problemas | Alcanzar objetivos |
| Salvaguardar los recursos | Optimizar la utilización de los recursos |
| Cumplir tareas y obligaciones | Obtener resultados |
| Entrenar a los subordinados | Proporcionar eficacia a los subordinados |

Anexo 14: Conceptos de Eficiencia y Eficacia

Fuente: Cequea, 2012

| | DEFINICIÓN | AUTOR |
|---|---|--------------------------------|
| <p>Eficiencia</p> <p>Del latín <i>efficientia</i>, acción, fuerza, virtud de producir. Criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo de recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.</p> | Cumplimiento de los objetivos, dando un uso adecuado, racional u óptimo a los recursos. | Aedo (2005); Gutiérrez (2005) |
| | Relación entre los esfuerzos y los resultados, por lo que se mide dividiendo las salidas entre las entradas. | Díez De Castro et al., (2002) |
| | Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados | ISO 9000: 2008 |
| | Consecución de metas teniendo en cuenta el óptimo funcionamiento de la organización. | Quijano (2006); Álvarez (2001) |
| | Razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada. | Sumanth (2004) |
| | Grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos | Aedo (2005); Gutiérrez, 2005 |
| <p>Eficacia</p> <p>Del latín <i>efficere</i> que a su vez se deriva del término <i>facere</i>, que significa "hacer o lograr".</p> | Se refiere a la consecución de metas. Logro de los objetivos | Quijano (2006) |
| | Capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos. | Díez De Castro et al. (2002) |
| | Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. | (ISO 9000: 2008) |

Anexo 15: Mockups

Fuente: Propia



¿Cómo llegar a mi local de votación?



¿Cómo llegar a mi local de votación?

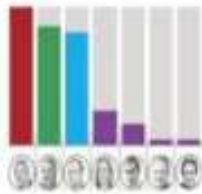
¿Cómo llegar a mi local de votación?

¿Cómo llegar a mi local de votación?

¿Cómo llegar a mi local de votación?

¿Cómo llegar a mi local de votación?

Estadísticas



3:35

ACTIVAR

VOTAR

- PARTIDO POLITICO 1
- PARTIDO POLITICO 2
- PARTIDO POLITICO 3
- PARTIDO POLITICO 4
- PARTIDO POLITICO 5