



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Mamani Aceituno, Edgar Clemente

Br. Rodríguez Molina, Javier

ASESOR:

Dr. Vásquez Arce, Percy

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento Humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

.....

Dr. Sucari León, Reynaldo
Presidente

.....

MSc. Perez Quispe, Samuel Donato
Secretario

.....

Dr. Vásquez Arce, Percy
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la fuerza suficiente para cumplir mis objetivos.

A mi adorada esposa Patricia Milagros por apoyarme y darme fuerzas para seguir siempre adelante.

A mis adoradas hijas Nicole Rosa Valentina y Milagros Alexandra, que son mi fuente de inspiración para superarme cada día más y seguir adelante.

A mis queridos padres Abel y Francisca y hermanos por apoyarme siempre en todo momento.

Javier.

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa Alexa por ser el ejemplo por haberme apoyado incondicionalmente para lograr este objetivo.

A mis hijas Claudia y Nikolhe por ser mi fuerza para alcanzar mis metas.

Edgar.

Agradecimiento

Nos gustaría que estas líneas sirvieran para expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo de Trujillo, por habernos permitido los estudios de Maestría en Gestión Pública.

Especial reconocimiento a nuestros docentes y en especial al Dr. Percy Vásquez Arce, por el interés mostrado en sus enseñanzas y acompañamiento en la consecución de la presente tesis.

A los ciudadanos del distrito de Phara, provincia de Sandía, por facilitar la aplicación del instrumento para la recolección de datos.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de nuestros familiares y amigos. A todos ellos, muchas gracias.

Los autores.

Declaración Jurada

Yo, Edgar Clemente Mamani Aceituno, con DNI. 01322656 y Javier Rodríguez Molina con DNI 02438204, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada:

“Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, Junio del 2018.



Edgar Clemente Mamani Aceituno
DNI N° 01322656



Javier Rodríguez Molina
DNI N° 02438204

Presentación

Señores miembros del jurado: Presento ante ustedes la tesis titulada “Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017”, con el propósito de determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017; de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Autores

Indice

Contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Página de los jurados.....	ii
Dedicatoria.....		iii
Agradecimiento		iv
Declaración Jurada		v
Presentación.....		vi
Indice		vii
Índice de tablas		viii
Índice de figuras		ix
RESUMEN.....		x
ABSTRACT		xi
I. INTRODUCCIÓN		12
1.1. Realidad problemática.....		13
1.2. Trabajos previos		13
1.3. Teorías relacionadas al tema		17
1.4. Formulación del problema.....		32
1.5. Justificación del estudio.		33
1.6. Hipótesis.....		38
1.7. Objetivos.....		38
II. MÉTODO.		39
2.1. Diseño de investigación.....		40
2.2. Variables operacionalización.....		46
2.3. Población y muestra.		47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.		49
2.5. Métodos de análisis de datos.		49
2.6. Aspectos éticos.		51
III. RESULTADO.		52
IV. DISCUSIÓN.....		70
V. CONCLUSIONES.....		73
VI. RECOMENDACIONES.		74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		75

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Variable: Capacitación electoral.....	53
Tabla 2. Dimensión información electoral.....	54
Tabla 3. Dimensión actores electorales.....	55
Tabla 4. Dimensión capacitador electoral.....	56
Tabla 5. Variable: Satisfacción de los actores electorales.....	57
Tabla 6. Dimensión: Servicio recibido.....	58
Tabla 7. Dimensión: Expectativas de capacitación.....	59
Tabla 8. Dimensión: Niveles de satisfacción.....	60
Tabla 9. Prueba de Hipótesis general.....	61
Tabla 10. Prueba de la primera hipótesis específica.....	62
Tabla 11. Prueba de la segunda hipótesis específica.....	63
Tabla 12. Prueba de la tercera hipótesis específica.....	64

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Variable: Capacitación electoral.....	53
Figura 2. Dimensión Información electoral.....	54
Figura 3. Dimensión Actores electorales.....	55
Figura 4. Dimensión Capacitador electoral.....	56
Figura 5. Variable: Satisfacción de los actores electorales.....	57
Figura 6. Dimensión: Servicio recibido.....	58
Figura 7. Dimensión: Expectativas de capacitación.....	59
Figura 8. Dimensión: Niveles de satisfacción.....	60

RESUMEN

La Evaluación de la Satisfacción de los actores electorales sobre la Capacitación recibida permite evaluar el desempeño en sus tareas durante la jornada electoral, esta información identifica los puntos críticos en el servicio prestado y facilitará realizar mejoras futuras en los próximos procesos electorales.

El presente trabajo “Capacitación Electoral y la Satisfacción de los Actores Electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara provincia de Sandia departamento de Puno 2017, tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales en el distrito de Phara. El método del estudio es de enfoque cuantitativo, investigación de tipo no experimental y diseño correlacional transversal, análisis y síntesis teórica, utiliza el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con una muestra de 61 actores electorales para su análisis, determinando a la vez la correlación de las variables para medir dicha asociación, posteriormente su magnitud.

La investigación concluye que existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017, a través del estadígrafo del chi cuadrado cuyo resultado del p valor = (0,000), resultado que permite conocer la asociación que existe entre la variable capacitación electoral y la variable satisfacción de los actores electorales, ya que el p valor es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación.

Palabras Claves: Capacitación electoral, Satisfacción de actores electorales.

ABSTRACT

The Evaluation of the Satisfaction of the electoral actors on the received Training allows to evaluate the performance in their tasks during the electoral day, this information identifies the critical points in the provided service and will facilitate to make future improvements in the next electoral processes.

The present work "Electoral Training and the Satisfaction of the Electoral Actors during the Popular Consultation of Revocation in the district of Phara province of Sandia department of Puno 2017, has as general objective to determine the relationship between the electoral training and the satisfaction of the actors elections in the district of Phara. The method of study is qualitative approach, not experimental research and cross-correlational design, analysis and theoretical synthesis, using the questionnaire as a tool for data collection, with a sample of 61 electoral actors for their analysis, at the same time determining the correlation of variables to measure the Association, then its magnitude.

The investigation concludes that there is a relationship between electoral training and the satisfaction of the electoral actors, during the referendum popular consultation in the district of Phara -2017, through the chi-square statistic whose result of p value = (0.000), a result that allows knowing the association that exists between the electoral training variable and the variable satisfaction of the electoral actors, since the p value is less than 0.05, which is the maximum value that allows accepting the research hypothesis.

Key Words: Electoral training, Satisfaction of electoral actors.

I. INTRODUCCIÓN

La capacitación es un instrumento primordial para lograr de forma eficiente el desarrollo del ser humano, ya que permite administrar diversos conocimientos, formando parte de un procedimiento, caracterizado por ser un planeamiento sistemático y estructurado, que tiene como objetivo buscar continuamente modificar, mejorar y perfeccionar las capacidades, destrezas, conocimientos, potencialidades y conductas, con el fin de mejorar la competitividad.

Para cualquier tipo de capacitación posee procedimientos sustentados mediante previas recaudaciones de datos e información del poblamiento donde se quiere analizar por medio de diagnósticos con carencias de capacitaciones, con el fin de mejorar sus habilidades laborales para un buen rendimiento en las obligaciones que le corresponda.

La Gerencia de Información y Educación Electoral de la ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales) con el objetivo primordial de fomentar el desarrollo concreto en las capacitaciones ha creado un manual de instrucciones de capacitaciones, caracterizado por ser metodológico, considerado como una herramienta asesora para el capacitador y para los capacitados.

Este estudio realizado está basado en indagaciones, que examina el vínculo existente entre la complacencia y la capacitación obtenida de aquellos actores electorales, puesto que se ha visto fundamental comprender dichas capacitaciones con el fin de mejorar las estrategias caracterizado por ser metodológico, mediante las transferencias del conocimiento.

Las capacitaciones electorales son conceptualizadas de forma operativa según el resultado obtenido referente a las asimilaciones y/o transmisiones de datos o información electoral, vinculada al tipo cognitiva-analítica; procedimiento técnica y la valoración moral de los electores, así como los capacitadores, y la complacencia de los electores que es definida de forma operativa según el resultado logrado del servicio otorgado, basándose principalmente en sus experiencias, expectativas y el grado de complacencia.

El punto clave del presente estudio es analizar el problema y/o conflicto existente, analizando y/o investigando los precedentes, de acuerdo a las metas, teorías y conjeturas del análisis, de esta forma es planteado el modelo de forma metodológica del proyecto, a

continuación presentamos el resultado, las disputas y la conclusión final de la investigación.

1.1. Realidad problemática.

Las capacitaciones electorales son actos fundamentales dentro de una organización autónoma, que posee una ideología del mejoramiento continuo y eficiente, así como lograr una calidad de excelencia para gestionar, basándose en la consolidación y fortalecimiento en forma directa de la competitividad relacionada con el acto de gestionar en el procedimiento electoral, al igual que promover la gestión electoral, control de la gestión, competitividad administrativa, correcto desenvolvimiento del individuo, actualización para gestionar, así mismo, aquellos actores electorales contribuyen para la selección; la comunidad casi siempre por diversas razones perciben de forma débil aquellos sacrificios de las instituciones, ya que poseen incorrectas transferencias del conocimiento, ya que si el capacitador no ha desarrollado diversas estrategias de forma metodológica que cubran la expectativas para el procedimiento de acuerdo a las transferencias del conocimiento, todo aquel procedimiento no sería bien visto ni se reflejaría en cada actor electoral lo que genera confusión, pérdidas en cuanto al tiempo, sacrificios y carencia de identidad.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Pacheco, I. (2009), en su tesis titulada “la capacitación de los funcionarios de las mesas directivas de casilla del instituto electoral del estado de México caso del distrito XXXI del municipio de la Paz”, este estudio utiliza la metodología de un diseño experimental tipo descriptivo, considerando la técnica de la encuesta para la recolección de información, los instrumentos fueron los cuestionarios aplicados al capacitador.

La investigación concluye que toda organización se debe al factor humano que forma parte de su organización, por ello toda organización debe contar con un líder que promueva la capacitación al personal que labora, el mismo que permite potenciar sus habilidades y destrezas y a partir de ello cumplir con la eficacia y la eficiencia los roles de la organización.

A nivel nacional:

Campaña, S. (2016), en su investigación titulada “La capacitación electoral y el voto electrónico presencial de los electores - San Bartolo, 2016”, para optar el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, el objeto de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación electoral y el voto electrónico presencial de los electores - San Bartolo 2016. La población de estudio vendría a ser los electores de San Bartolo, la muestra es de 145 electores del distrito, el tipo de investigación es sustantiva el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental correlacional, donde la técnica empleada es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios aplicados a los electores.

La investigación concluye mencionando que la investigación logra demostrar la relación que existe entre capacitación electoral y el voto electrónico lo que indica que a medida que la capacitación electoral mejora la aplicación del voto electrónico también mejora en la misma dimensión.

Sifuentes, O. (2016), en su proyecto de investigación titulado “Satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en servicio de cirugía hospital Regional Docente de Trujillo”, para optar el grado de Maestra en Salud Pública en la Universidad Nacional de Trujillo, el objeto de la investigación fue determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo, siendo la muestra de estudio los usuarios asistentes al hospital Docente del Trujillo del servicio de cirugía, muestra 194 hospitalizados. El tipo de investigación descriptivo correlacional de corte transversal, la técnica empleada es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios aplicados al paciente.

A la conclusión principal que llega la investigación determina que el 51% de la población objeto de estudio integrado por los usuarios hospitalizados poseen poca satisfacción respecto a la satisfacción del usuario basado en su calidad, sobre el cuidado que tiene el personal que labora en la institución, el 17.8% está de acuerdo con la atención por tanto posee una satisfacción del usuario, el 5,2% posee un

nivel muy satisfactorio, finalmente el 16% presenta insatisfacción del cuidado por parte de enfermeras

A nivel local:

Fernández, C. y Malma, J. (2015), en su tesis titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, el objeto de la investigación fue analizar y explicar la influencia y relación que tiene la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano, la población en estudio vendría a ser la cantidad total de atendidos 85,364 divididos en tres áreas de hospitalización, consulta externa y emergencia considerando la tabla de Fisher la muestra sería de 382 usuarios los cuales realizando una distribución simple de 159 hospitalizaciones, 149 usuarios de consulta externa y 74 usuarios de emergencia. El diseño de investigación es no experimental de tipo correlacional y causal o explicativo, se utiliza las encuestas como técnica para obtener la información necesaria para la investigación como instrumento el cuestionario y la escala de Likert ya que se necesita conocer opiniones y actitudes de los sujetos a investigar.

En la presente investigación como conclusión general se determinó de acuerdo a los resultados expuestos en los cuadros y tablas que la calidad del servicio influye directa y significativamente en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca durante el año 2013.

Como conclusión específica podemos mencionar que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013. De acuerdo a los resultados expuestos en los cuadros N° 22, 23, 24, 25, 26 y 27 que relacionan los aspectos tangibles con las expectativas y percepciones de los usuarios. Cuyas relaciones entre ambas, de acuerdo a la correlación lineal de Pearson tienen un promedio de 0.870

Foraquita, Y. (2010), en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario del servicio odontológico del hospital Manuel Núñez Butrón y factores socio demográficos asociados, Puno – 2009”, para optar el título profesional de Magister Scientiae en Salud Publica en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, el objeto de la investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de la población de usuarios de los servicios odontológicos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, la población en estudio es de 3,041 usuarios que acuden al servicio de odontología del Hospital Manuel Núñez Butrón del año 2008, la muestra probabilística es de 134 individuos, la investigación es de tipo explicativo de forma general, el diseño de del estudio es transversal por que se describe la naturaleza y magnitud del problema en una sola población y las variables se van a medir en un solo momento. La técnica de estudio empleada es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario.

La investigación concluye mencionando que la satisfacción del usuario en la dimensión empatía tiene un alto porcentaje de satisfacción, en la dimensión seguridad se tienen el porcentaje considerable de satisfacción, la dimensión confiabilidad es la que mayor porcentaje alcanzo, la satisfacción en la dimensión de respuesta rápida es la que tiene menor puntuación respecto a las otras dimensiones, lo cual muestra que esta dimensión está fallando en el servicio odontológico. La dimensión aspectos tangibles cuenta con una mediana satisfacción, sin embargo en la respuesta "no sabe" tiene un porcentaje bastante alto en el punto en que los usuarios no saben o no les importa los atributos que se deben cumplir en esta dimensión.

La Unión Europea ha adoptado un modelo de evaluación (EFQM) que integra la lógica de los modelos existentes en Japón (Deming) y Estados Unidos (Baldrige). Se trata de un modelo integrado plenamente en las instituciones que incorpora la lógica del análisis estadístico al control de la calidad del modelo japonés y asume el objetivo de satisfacer a los usuarios, óptica del modelo americano. De todos ellos subyacen metodologías de trabajo basadas en la autoevaluación, dotando a los integrantes de la organización de la doble intencionalidad del agente evaluador y unidad evaluada. Por otro lado, se trata de sistemas de gestión que tiene como principio básico la satisfacción de las personas implicadas en los centros,

otorgando gran relevancia al alumnado como receptor de cuantas acciones se produzcan en los mismos.

En definitiva, se trata de sistemas que velan por la eficiencia de los procesos y la eficacia de los resultados, instando en todo momento a la adopción de medidas que propicien la mejora continua de la institución en su globalidad. Por último, hay que apreciar que los modelos de evaluación aquí mencionados ofrecen los elementos necesarios para definir los «principios de la calidad total», en los cuales se posicionan autores como Gento Palacios (1996), Alvarez (1998) y Martín Bris (2001) y que, en resumen, formulamos del siguiente modo: - «El cliente es lo fundamental, por lo tanto, satisfacer al cliente es lo más importante».

La gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo de un proceso continuo y permanente. Los programas de mejora continua son preferibles a las soluciones rápidas. La toma de decisiones se produce como consecuencia de datos y evidencias, no sobre suposiciones y opiniones se trata de procesos de actuación sistemática y estructurada, basada en información de muy diferente naturaleza, obtenidas a través del empleo de instrumentos de recogida de datos como las entrevistas, los cuestionarios, estadísticas oficiales, grupos de discusión, etc. El objetivo es proponer soluciones y no sólo señalar problemas o deficiencias. Con la evaluación institucional tratamos de detectar aquellos puntos fuertes y débiles de la institución, en consecuencia, generar propuestas que den una solución efectiva a los problemas planteados y prevengan dificultades posteriores.

La calidad depende básicamente de las personas, por tanto, es fundamental la colaboración, el trabajo en equipo, la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la formación del personal, el desarrollo y crecimiento.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Capacitación electoral.

Podemos conceptualizar que:

Esta expresión de capacitación procede de la expresión “Capaz”, en latín “Capax”, mismos que significa “dar cabida o recoger en su interior”, de esta forma el significado de capacitación es interpretado de la siguiente manera: “son las preparaciones recibidas por un individuo con el fin de pertenecer o acoplarse a un determinado contexto”.

Según indica el Diccionario Electoral (2017), las capacitaciones electorales son una agrupación basada en procedimientos y métodos por donde se lleva a cabo la transmisión al receptor de diversos conocimientos, habilidades e información requerida o necesaria; con el fin de cumplir adecuadamente los trabajos en los procedimientos electorales. (pág. 115).

A mayor escala los procedimientos electorales se han oficializado cada día va creciendo las cantidades, nos referimos principalmente a las modificaciones en los reglamentos, la expresión capacitación posee mucha importancia y valor dentro del funcionamiento de un organismo electoral. La selección comprende el reclutamiento eficiente de los Recursos Humanos (RR.HH), que pueden ser duraderos e inestables, ya que sin dicho recurso no es probable ejecutar los procedimientos electorales.

La finalidad principal de realizar capacitaciones es el mejoramiento continuo del rendimiento de cada actor electoral. Esta es la razón por lo cual en Latinoamérica ponen mayor importancia a las reuniones, congresos, talleres y cursos de capacitaciones, tanto nacional como internacional, son fundamentos eventuales, que cada vez se vuelven más permanentes; llegando a determinar el funcionamiento de las instituciones, orientadas, guiadas y dedicadas a efectuar las capacitaciones electorales. (Lazarte, 2000, pág. 1)

La presentación de María Mercedes Turbay acerca de la “Educación Cívica y la Capacitación Electoral” donde indica lo siguiente: “Las capacitaciones electorales hacen referencias a las competitividades concretas para la productividad del deber que se le encomienda a cada integrante en relación a los procedimientos electorales”.

Define la capacitación electoral como:

Los procedimientos facilitan la obtención de diversos datos o información y desarrollar capacidades para la sociedad con el fin de ejecutar un mejoramiento continuo en la calidad de las participaciones dentro de los procedimientos electorales.

Por medio de la Gerencia de Información y Educación Electoral la ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales) determina que pertenecen a los públicos objetivos, de la capacitación electoral, los personeros, los miembros de mesa, los electores y efectivos de la PNP (Policía Nacional del Perú) y las FFAA (Fuerzas Armadas).

Asimismo, por medio de las capacitaciones electorales se quiere preparar e instruir para su mayor y mejor rendimiento de sus funciones.

Conforme se menciona en el Plan de capacitaciones, respecto a los actores electorales pertenecientes a la Gerencia de Información y Educación Electoral, se realizarán capacitaciones que serán de forma presencial y virtual.

Presencial: dirigido y controlado por el personal que conforma la ODPE.

- Los miembros de mesa dispondrán de las siguientes estrategias: reuniones de capacitación, talleres de capacitación, capacitación personalizada especialmente a domicilio y capacitaciones en jornadas.
- Los electorales dispondrán de las siguientes estrategias: Capacitaciones personalizadas, en grupos en espacios públicos y reuniones dentro de las instituciones.
- Los personeros de mesa y los efectivos de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú su principal estrategia aplicada para su capacitación será la ejecución de reuniones.
- Virtual: bajo el mando de expertos de la sede central.

Los módulos preparados en la modalidad virtual están dirigidos únicamente para los siguientes actores electorales: miembros de mesa, personeros y electores. (Oficina Nacional de Procesos Electorales - Guías de Programación y Organización de la Capacitación Electoral, 2015:7)

(Oficina Nacional de Procesos Electorales - Manual de Capacitación Electoral, 2014:51), se menciona lo siguiente: “Las capacitaciones de los actores electorales son los procedimientos que permite la obtención de datos informativos y el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía con el fin de buscar el mejoramiento continuo de las participaciones dentro del proceso electoral; la ciudadanía en el momento que ejecutan las diferentes funciones, automáticamente

se convierten en actores electorales, pasando a formar parte de los miembros de mesa, electores, personeros, integrantes de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, entre otros”.

Conforme el sistema de gestión de calidad manejado por ONPE, se indica lo siguiente:

El proceso CAE (Capacitación de Actores Electorales), de la ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales) se encuentran regidos mediante procedimientos, instructivos, formatos, otros documentos, estos posibilitan mostrar la realización de diversas actividades.

El procedimiento determina las diversas actividades que se ejecutan con la finalidad de realizar capacitaciones a cada actor electoral que participan durante un proceso electoral, los cuales están bajo la responsabilidad del personal de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales (ODPE). (Cuaderno de Trabajo del Capacitador, 2014:44)

Información electoral.

Según el Diccionario Electoral conceptualiza:

La información electoral dentro de la democracia realiza un rol importante, en su creación como en su proceso, también en el concepto y la sustancia de este. Por otro lado, tenemos el régimen autoritario o también llamado dictatorial que es muy diferente al mencionado, puesto que los datos informativos generales van más allá de los electorales, conforman una inmensa masa de críticas, misma que cohesiona el edificio basado en la democratización.

También los datos e información pueden producir conocimientos, produce transparencia, explica e informa de forma clara la estructura y los procesos, permite ejecutar exámenes y entendimiento de las acciones de las entidades y las personas pertenecientes a la política y sociedad. Asimismo la fabricación y obtención de datos informáticos políticos electorales fortalece el acto de tomar decisiones del personal electoral, como consecuencia se generan diversos asensos por encima de las normas y el proceso electoral.

Asimismo, tanto la transparencia como el acceso a datos informativos conforman diversas particulares fundamentales para la democracia formado como parte de

procesos y sustancias. Las políticas democráticas no tienen que esconder nada según la expresión transparencia, ya que protegen y administran patrimonios del sector público, el mencionado patrimonio no tiende a ser solamente una propiedad, ya que este pertenece a un grupo público de una nación de forma colectiva.

En democracia, tiene que existir la fabricación y obtención de datos informáticos referente a las compensaciones, actuaciones institucionales y procesos electorales ya que todo acto ejecutado empleando la democracia es un bien del sector público para la ciudadanía. Evocados a este motivo todas aquellas entidades tienen que crear y ejecutar información con el fin de implementar en las entidades la transparencia y las acciones de estos. Asimismo aquellos integrantes sociales poseen las garantías y derechos para poder ingresar y poder usar el bien público, en relación a los datos informáticos de las políticas universales y los datos informáticos de lo electoral en particular. (Diccionario Electoral 2017:533).

Indica que la información electoral esencial, es la siguiente:

Identidad obligatoria para disponer la elección de este como votante, autoriza la votación de ciudadanos cualificados, se incorpora lugar, horario y fecha para realizar su voto, forma del modelo para la elección, sistemas para votar y requerimiento para el registro, entre otros. Lo mencionado forma parte de los aspectos esenciales para llevar a cabo la elección y/o votación, como también no es necesario explicar las conceptualizaciones de estos. Cada uno de sus mensajes será desarrollado para una nueva elección que se lleve a cabo. Asimismo dichos acontecimientos o acciones puede estar implementada de forma rápida, sin embargo, un planeamiento siempre será querido y preferencial. Por otro lado a aquellas autoridades electorales muchas veces se les solicita que se abastezcan dichos modelos de información, sabiendo que estas informaciones también tienen que ser abastecidas por los candidatos de la elección y las instituciones de la sociedad civil. (Proyecto ACE, 2018)

Actores Electorales.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales & la Cartilla de Educación Electoral, (2015) indica lo siguiente: “Cuando hablamos de actores electorales se refiere a toda la ciudadanía de una nación, cuando se lleva a cabo procesos electorales, ya

sea de manera personal o por medio de una entidad, ejecutan roles específicos, logrando la realización de forma efectiva de las elecciones. Por lo tanto, el éxito logrado durante la elección dependerá principalmente de que cada actor electoral cumpla su rol que le corresponde de manera eficiente (pág. 25).

De acuerdo al manual de capacitación electoral ONPE, confirma lo siguiente:

Para consolidar la democracia por medio del proceso electoral es fundamental e indispensable la participación de los actores electorales.

A continuación, les mostramos los diferentes tipos de actores electorales, según la función que ejecutan:

Electores: Hace referencia a toda la ciudadanía que tiene derecho a votar, tomando en cuentas las particularidades señaladas en la constitución actual.

Miembros de mesa: Hace referencia a la ciudadanía escogida mediante un sorteo de forma democrática para ser la autoridad el día que se lleve a cabo la elección en la mesa de sufragio según el cargo que les corresponda.

Personeros: Se refiere a todos aquellos representantes de las agrupaciones políticas, que compiten en el proceso electoral.

Organizaciones políticas y candidatos: Se refiere a agrupaciones conformadas por ciudadanos que se organizan en partidos políticos, alianzas y/o movimientos políticos con el fin de posicionar a los candidatos de acuerdo al proceso electoral; asimismo, los candidatos son ciudadanos pertenecientes a diferentes organizaciones políticas, según la legislación actual tienen que cumplir ciertos requisitos personales establecidos en las leyes para poder participar en la contienda electoral.

Organismos electorales: Son los encargados de la reglamentación jurídica para el proceso electoral, así como la planificación, organización y realización de dicho proceso electoral.

Observadores electorales: Son personas representantes de instituciones nacionales o internacionales dedicadas solamente a la recaudación de forma sistemática de los datos informativos sobre el proceso electoral, con el fin específico de dar algunas opiniones en relación a esto.

Los medios de comunicación: Tienen como función principal monitorear, transmitir y publicar la información en relación a las diferentes actividades que se ejecutan en cada una de las fases del proceso electoral, para el conocimiento de la ciudadanía.

Encuestadoras: Son aquellos organismos o entidades enfocadas en ejecutar diversas encuestas electorales, con el fin de obtener opiniones de un conjunto de ciudadanos sobre su intención de voto que realizarán el día de las elecciones.

Miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú: Se encargan de realizar funciones de orden, evitando se desarrollen conflictos entre los diferentes actores electorales durante el desarrollo del proceso electoral.

Defensoría del Pueblo: La defensoría del pueblo cumple funciones de supervisión para el desarrollo adecuado de un proceso electoral, tanto de los actores electorales, organismos electorales e instituciones públicas que participan en dicho proceso electoral. (Oficina Nacional de Procesos Electorales - Manual de Capacitación Electoral, 2014:40)

Capacitador Electoral.

En su cuaderno de trabajo menciona que:

El Capacitador Electoral es el profesional que cuenta con las competencias y habilidades necesarias que le permiten organizar y ejecutar actividades de capacitación electoral en el distrito a donde ha sido designado.

Se relaciona directamente con el Coordinador de Capacitación de quien recibe la asistencia técnica necesaria para cumplir eficientemente sus funciones de:

- Capacitar a los actores electorales
- Organizar y ejecutar las reuniones de reforzamiento programadas a nivel de cada uno de los distritos de la ODPE.
- Registrar de manera permanente la ejecución de todas las actividades que están bajo su responsabilidad y reportarlas oportunamente.
- Apoyar como facilitador, si es convocado por el Coordinador de Capacitación en los talleres de capacitación descentralizados dirigidos a los coordinadores de local de votación y coordinadores de mesa. (Oficina Nacional de Procesos Electorales – Cuaderno de trabajo del Capacitador Electoral, 2014:7)

Así mismo según el procedimiento de capacitación de actores electorales elaborado por la ONPE (2015) “Menciona que; el Capacitador Electoral es el responsable de programar, organizar y ejecutar las actividades de capacitación en un distrito de la ODPE. Son responsables de organizar reuniones de refuerzo y a su vez pueden ser convocados como facilitador de apoyo en talleres descentralizados de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales o la Oficina Regional de Coordinación”. (pág. 2)

Según el Manual del Capacitador - Asistente Electoral (2011), en su tomo I refiere que “El Capacitador – Asistente Electoral (CAE) se encarga de visitar, notificar, sensibilizar y capacitar a las personas que conformaran las mesas directivas de casillas y a su vez efectuar labores de asistencia electoral, con el fin facilitar el óptimo funcionamiento de las casillas el día de la jornada electoral.” (pág. 13)

También menciona que: para que seas un buen CAE debes de poner en práctica habilidades que te faciliten transmitir la información basado en conocimientos necesarios al grupo de personas interesados en capacitarse, conocido estas como las capacidades y la disposiciones que pueden ser innatas o adquiridas, para poder efectuar determinadas tareas intelectuales o manuales.

A continuación mencionamos algunas características para ser un buen CAE:

- Respetar a las demás personas.
- Actitud de servicio.
- Saber enseñar.
- Tener conocimientos.
- Inspirar confianza y/o seguridad personal.
- Poseer una presentación concorde con las características del sitio que visites.
- Entusiasmo, optimismo y buen humor.
- Deseo de aprender.
- Empatía.
- Practicas la puntualidad siempre, (Manual del Capacitador- Asistente Electoral Tomo I del Instituto Federal Electoral de México, 2011:24)

Satisfacción.

Martínez Tur, Peiró y Ramos (2014) y Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) indica lo siguiente. “Mencionan que la satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación post consumo y/o post uso, susceptible de cambiar en cada transacción”

Por su parte Hernández (2011), testifica lo siguiente; “la complacencia del consumidor final son las respuestas producidas por los consumidores en relación al bien adquirido por el cliente y cuando se consume el producto, de la misma forma ocurre con la argumentación de la compra del bien adquirido según su valor (costo), también podemos mencionar que este es la identificación de la satisfacción que deseaba o esperaba el usuario, provocado de forma positiva la complacencia de aquellas carencias, encontrando la complacencia para los consumidores y la aprobación y/o aceptación de dicho bien brindado”

Asimismo en relación a la expresión satisfacción, Verdugos (2015) menciona lo siguiente: “Es una acción para dar una solución de forma directa y positiva a un problema o dificultad, pacificar y/o persuadir por medio de una razón eficiente, el problema y/o dificultad existente. Dentro de este aspecto la satisfacción es considerada como el acto o razón para apaciguar o responder un reclamo o problema, etc. Por lo tanto nuestros deseos de satisfacción, se ven reducidos, a lo que nos es grato, prospero o bien conduciéndonos a una grata superación mediante la complacencia”.

Según el Procedimiento de capacitación de actores electorales elaborado por la Oficina Nacional de Procesos Electorales (2015), menciona que: “La ONPE cuenta con un sistema de gestión de la calidad aplicado por los diferentes órganos y controlado en todas las actividades que impacten en el logro de la calidad y por ende la satisfacción de los diferentes actores electorales durante su participación en los procesos electorales dentro del marco que establece la ley”. (pág. 2)

Asimismo, la expresión satisfacción es el resultado obtenido de forma positiva de un conjunto de carencias de información por medio de la conducta informativa,

conlleva a supervisar los recursos empleados con la finalidad de conseguir complacencia y satisfacción positivamente del usuario y la supervisión de toda aquella fuente utilizada para lograrlo.

Lo mencionado anteriormente aconseja pensar principalmente en aquellas particularidades de cada fuente y del recurso de la información que se obtenga. Asimismo el valor, supervisión y evaluación de toda aquella fuente o recurso empleado son brindados por las personas, puesto que estos necesitan dicha información, así como saber quién pueda indicar si está complacido, o si cubre sus carencias. Entonces si está satisfecho, significa que las fuentes o recursos empleados fueron los indicados, por lo tanto, fueron concernientes y excelentes. (Calva, J., 2009: 11)

Por otro lado, Calva, (2009), menciona lo siguiente: “La comunidad o sociedad de forma colectiva puede apreciar de manera positiva toda fuente o recurso empleado que respondan y cubran sus carencias de información, y que estas sean de su total satisfactoria. De esta forma las personas pueden tener el libre acceso a las diversas informaciones solicitadas por ellos, dentro del tiempo que fue pedido y/o correspondiente al formato usado por estos”. (pág. 11).

Servicio.

“Primeramente el servicio es un procedimiento, es un acto que puede ser de forma directa o indirecta, que es intangible, ya que no fabrica un bien tangible o físico; siendo un fragmento inmaterial en relación a las transacciones originadas por el usuario y el tercerizado. Entonces podemos decir que el servicio es una agrupación de prestaciones accesorias de naturaleza cualitativa o cuantitativa, que acompañe a la prestación principal”, según menciona (Berry, L. Bennet, C. y Brown, C., 1998).

Por otra parte, Zeithmal, Valerie A. & Mary Jo Bitner, (2004), mencionan lo siguiente: “Los servicios tienen una serie de peculiaridades, que lo diferencian de los productos según la manera que son fabricados, consumidos y evaluados. Dichas peculiaridades ocasionan que el servicio brindado sea difícil para someterlo a una evaluación y poder entender todo aquello que efectivamente desean aquellos consumidores”.

Asimismo, la excelencia en el servicio brindado, se basa principalmente en saber conocer, satisfacer y superar todas aquellas expectativas de los usuarios.

Como también la excelencia del servicio solamente es probable en el momento que son superadas las expectativas de los consumidores. Ignorando todos aquellos principios y/o valores con actitudes negativas del usuario, como por ejemplo, la arrogancia, entre otros; puesto que la valoración es lo que animara la transacción, pero es subjetiva.

Por su parte menciona lo siguiente: “Si no existen usuarios en consecuencia tampoco existirá servicio, y que esta información clave solamente posee el usuario, por medio de este el usuario nos evaluará. Asimismo cabe mencionar que las expectativas de los clientes son como el combustible imprescindible para la organización enfocado en brindar un servicio de calidad a sus clientes”. (pág. 13).

Entonces podemos decir que un servicio brindado es una agrupación de hechos o actos que son ejecutados con el fin de ofrecerles a las personas, que vendrían a ser nuestros clientes.

Por su parte La Real Academia Española de la Lengua (2008), lo conceptualiza de la siguiente manera: “Es la esperanza de realizar o conseguir algo” o como la “posibilidad razonable de que algo suceda”.

Asimismo, la excelencia en la calidad del servicio, tal como, las instrucciones a seguir por parte de los trabajadores y recursos del organismo con el fin de complacer y satisfacer al usuario, incluso al personal que labora en el organismo, teniendo en cuenta que no solamente al personal que tiene contacto con aquellos usuarios, los que hablan vía teléfono, carta, entre otros medios de comunicación. El servicio que se brinda hace referencia principalmente a vender, reservar, distribuir, adquirir, adiestrar a los trabajadores, realizar los registros, el clima organizacional, la convivencia laboral, modificaciones, las correspondencias, realizar las facturaciones, gestionar las financiaciones, los préstamos y la tesorería(contabilidad y finanzas), las propagandas, procesos de los datos y/o información y relaciones públicas.

Toda actividad ejecutada por un miembro de la organización siempre estará presente un componente de servicio, porque, a última hora cada uno de ellos

influenciara en el grado de la calidad verdadera y/o percibida por el producto adquirido por el usuario.

De acuerdo a lo conceptualizado anteriormente, John Leppard y Liz Molyneux (1998), afirma lo siguiente: “El servicio brindado al usuario a veces representa aspectos distintos, dependiendo de cuál sea la circunstancia”.

La escala SERVQUAL fue una de las primeras medidas que fue elaborada de manera específica para medir la calidad del servicio. Consta de una encuesta que contiene 21 atributos de servicio agrupados en las cinco dimensiones de calidad del servicio (confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles). La encuesta en ocasiones pide a los usuarios que proporcionen dos calificaciones diferentes en cada atributo, una que refleja el nivel de servicio que esperarían de empresas excelentes del mismo sector y otra nota que refleje la percepción del servicio entregado por una empresa específica de ese sector. La diferencia entre las calificaciones de expectativa y percepción constituye una medida cuantificada de la calidad del servicio.

SERVPERF, por otra parte, debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo, propuesto por Cronin y Taylor se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad las preguntas planteadas. Ellos llegaron a la conclusión que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio, el razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL

El SERVPERF presenta ciertas ventajas:

Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio. Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia. El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo. Llamadas de sinopsis o encuestas posteriores a la transacción: el propósito es captar información sobre encuentros clave del servicio con el cliente.

Para éste método se aplica a los clientes una lista corta de preguntas inmediatamente después de una transacción particular sobre su satisfacción con la transacción y el personal de contacto con el que interactuó.

Expectativas.

Por su parte Marrugo, M., Pérez, B. (2012), menciona lo siguiente: “La expectativa hace referencia principalmente a la convicción del ser humano acerca del sacrificio del trabajo que este produce con el fin de obtener lo que desea. Así también las expectativas dependerá a mayor escala de la medida de las sensaciones perteneciente del ser humano; de esta forma el ser humano toma en cuenta sus diversas capacidades que tiene para poder alcanzar las metas y este le brindara expectativas mayores; si paso todo lo contrario, simplemente se le brindará expectativas menores. Entonces se dice que las expectativas pueden ser medidas con variaciones del 0 al 1”. (pág. 19)

En relación a la teoría acerca de las expectativas manifiesta que las personas actúan basándose principalmente en las expectativas de estos, luego del acto se obtiene el resultado, posteriormente dicho resultado será atractivo para el ser humano. Dicha teoría mencionada comprende 3 variantes y/o correlaciones.

1. **Expectativa o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño** es la probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo producirá cierto nivel de desempeño.

2. **Medio o vínculo entre el desempeño y la recompensa** es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado.

3. **Valencia o atractivo de la recompensa** es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo. La

valencia considera tanto los objetivos como las necesidades del individuo.

Robbins, S. Coulter, M. (2005:405)

De manera similar, mencionan lo siguiente:

Las expectativas es conceptualizada de la siguiente manera:” Son estandarizaciones y/o puntos referenciales de la productividad comparadas principalmente con todas aquellas experiencias obtenidas mediante el servicio, muchas veces es formulado con términos acerca de lo que el usuario piensa o crea que sucederá”; basándose en dicho concepto, las escritoras mencionan la presencia del Servicio Esperado, mismo que está formada por 2 niveles basados en las expectativas, tales como; primero Servicio Adecuado y segundo Servicio Deseado.

El Servicio Deseado, se refiere a las expectativas del usuario, según lo que desea recibir, dicho de otra manera, “Son mezclas acerca de lo que el usuario pueda ser con lo que piensa que debe ser”

El **Servicio Adecuado**, Es el grado del servicio aceptado por el usuario. Es decir, que si los usuarios desean obtener un servicio ajustado a lo que desean, saben y entienden la existencia de diversos aspectos, mismos que no permiten eso probable, aceptando un mínimo nivel de rendimiento. **Zeithaml y Bitner (2002:34, 63,64)**

Niveles de satisfacción.

Los niveles de satisfacción después de haber ejecutado la obtención y/o compra del servicio o bien, las personas (clientes) perciben uno de los siguientes niveles de la satisfacción o complacencia.

Insatisfacción: Es originada en el momento en el que la productividad percibida del servicio o bien no logra cubrir la expectativa de nuestro usuario.

Satisfacción: Es originada en el momento que se percibe la productividad del bien o servicio y este corresponde a la expectativa de nuestro usurario.

Complacencia: Es originada en el momento que la productividad es percibida y sobre pasa la expectativa de nuestro usuario.

El nivel de lealtad del cliente hacia la organización o la marca, siempre dependerá del grado de complacencia y satisfacción del usuario; como por ejemplo; si el usuario no está complacido por el producto o servicio brindado, cambiara de proveedor y/o marca inmediatamente (el efecto de la no fidelidad por parte de la organización). Asimismo, si un cliente se encuentra satisfecho y complacido por el bien o servicio brindado, será leal a la organización, sin embargo, esta lealtad será temporal solamente hasta que este halle otro proveedor con una mejor oferta (la lealtad eventual). Por otro lado, si el usuario es complacido por el producto o servicio ofrecido, siempre será leal a la marca y/o al proveedor, ya que este sentirá una inclinación afectiva, superando la preferencia razonable (es la lealtad no condicional). Según menciona Thompson, I., 2005 en el artículo “La satisfacción del Cliente”.

Entonces podemos mencionar que la satisfacción es el resultado que desea lograr el sistema, buscando que este necesite del servicio prestado, tales como, expectativa propia del cliente y sus valores; también se observan distintos aspectos, así como; el capital, inversión del tiempo o también el sacrificio si es el caso. Los clientes establecen distintos grados de complacencia, mediante la mezcla entre dos aspectos indicados primero, sacrificio y prestación del servicio, mismos que son reducidos de la siguiente manera:

Sacrificio elevado - Prestación de servicio modesta: Estos son aspectos que producen la no satisfacción mayor o el grado de satisfacción menor, donde el cliente realiza una estimación de forma negativa al servicio recibido, hasta el punto de originar un reclamo, este también se puede tomar en cuenta como un aspecto positivo para la empresa para no incidir en el mismo error, aprendiendo por medio de las experiencias pasadas.

Sacrificio modesto - Prestación modesta: Origina la no satisfacción moderadamente y/o el grado de complacencia menor, quedando suspendido el juicio del usuario acerca del servicio, sembrando la inquietud e inseguridad con respecto a las oportunidad repetitivas de las experiencias, quedando solamente aquellas carencias ulteriores de datos informativos para establecer nuevas experiencias dentro del organismo.

Sacrificio elevado - Prestación elevada: Suele producirse la complacencia contenida; provocando que el juicio sea positivo y de forma moderada. También generando inquietudes e inseguridades con relación al repetitivo y menor servicio brindado, mismo que ofrece otra posibilidad para utilizar dicho servicio prestado.

Sacrificio modesto - Prestación elevada: Hace referencia al mayor grado de la complacencia por parte del usuario, obteniendo un juicio positivamente, otorgando mayor seguridad para la reincidencia con el servicio prestado. Entonces podemos decir que se consigue una herramienta valiosa como es la confianza de los clientes.

Las capacitaciones para las jornadas electorales tienen que tomarse en cuenta lo siguiente: el valor o significación de medir las capacitaciones, requerimientos de estudios para desarrollarlos, verificar que todo lo hallado acerca de aquellas carencias claras para capacitar, reconocer y determinar aquellas capacidades y la competitividad de las capacitaciones y que estos sean capaces de generar o crear las consecuencias deseadas, borrando las consecuencias actuales de estas. Si no se estaría desaprovechando inversiones realizadas, entonces es fundamental realizar el Feedback continuamente toman en cuenta las habilidades, capacidades y la competitividad necesaria, con el fin de generar un buen y eficaz rendimiento en el puesto.

1.4. Formulación del problema.

Los actores electorales, que participa durante el proceso electoral posee grandes expectativas acerca de sus funciones o tareas a desarrollar en cada una de las etapas, en algunos casos siente u observa factores débiles de sacrificios organizacionales, es ocasionada por una incorrecta transferencia de saberes, asimismo si el capacitador no aplica adecuadamente estrategias metodológicas que cubran todas aquellas expectativas acerca del procedimiento transferencial de saberes, dichos procedimientos no será reflejado correctamente por el actor electoral, impidiendo un grado elevado de satisfacción del actor electoral.

Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017?

¿Qué relación existe entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017?

¿Cuál es la relación entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017?

1.5. Justificación del estudio.

El Presente estudio de Investigación busca fortalecer y mejorar las capacidades de los capacitadores y a la vez elevar el nivel de satisfacción de los actores electorales a través de un servicio efectivo para superar las expectativas de los mismos, siendo importante determinar los puntos críticos del proceso de información para cambiar o mejorar actitudes, aptitudes y otros que favorezcan una mejor transferencia de conocimientos partiendo de la orientación, la identificación de las necesidades y expectativas de los actores electorales para proponer una reprogramación del accionar en capacitación actualización y modernización.

Es preciso analizar la metodología empleada en la capacitación, los objetivos de capacitación, los materiales empleados y si la capacitación fue útil, los materiales si fueron acertados y suficientes, las presentaciones fueron claras y fáciles con contenido oportuno y de calidad, si la capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en la ejecución de las tareas, si los capacitadores dominan los temas tratados, dominan grupo, estimulan la participación y el intercambio de ideas, es necesario saber si las sesiones se llevaron en el horario establecido, si tuvieron el material logístico adecuado etc.

Siendo la capacitación el proceso de facilitar información y desarrollar habilidades en la ciudadanía para mejorar la calidad de su participación en un proceso electoral, donde el capacitador electoral lidera las actividades relacionadas con la capacitación, las programa y organiza en coordinación con el coordinador distrital, ambos asumen el compromiso de cumplir metas propuestas, utilizando estrategias de capacitación electoral que implica generar espacios para brindar información ejercitar y afianzar conocimientos que contribuyan con mejorar el rol de la ciudadanía durante las elecciones

La capacitación definida como “Una actividad planeada basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientadas hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” permite administrar el talento humano, al ser una actividad planeada, conlleva cambios, crecimiento y adaptación de nuevos y actuales procesos dentro de las circunstancias existentes en el medio, mejorando así los niveles de desempeño de los colaboradores (Peter Drucker: 2003),

Sin la capacitación las organizaciones no podrían ser competitivas en la economía actual, una empresa que no busque capacitar a sus colaboradores, simplemente no podrá sobrevivir al nuevo entorno mundial. La capacitación hoy por hoy se ha constituido en el eje central de los planes de acción encaminados a las organizaciones para lograr un mejoramiento continuo.

Es fundamental que la empresa identifique y conozca las expectativas de cada uno de sus colaboradores, con lo cual se podrá establecer estrategias que le permitan poder alinear los objetivos organizacionales y a la creación o incremento de su valor económico y así tender a reducir la falta de insatisfacción y apuntar a la motivación y satisfacción del personal.

Un primer aspecto a considerar en la gestión del valor, es el reconocimiento de que la organización participa relacionando diversos aspectos, entre los que se destacan los financiadores, usuarios y trabajadores. Otro aspecto a tener en cuenta y que nace de esta actividad económica, es que el motivo que explica el comportamiento de las personas que representan opiniones de personas determinadas siendo posible proceder a su estimación. Como una valoración

subjetiva, en contraposición a ser entendida como una valoración objetiva (Jaensch 1974).

Tradicionalmente las tareas y cargos han sido diseñados y definidos en términos de eficiencia y economía y han desestimado aspectos como el reto y oportunidad de creación individual, con esto se pierde el significado psicológico para la persona que lo ejecuta teniendo un efecto “des motivador” que provoca apatía, desinterés y falta de sentido ya que la organización solo ofrece un lugar cómodo de trabajo. Según las investigaciones de Herzberg (1959), el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de la persona es mucho más estable y profundo y cuando son óptimos provocan satisfacción de las personas, pero cuando son precarios más que insatisfacción provocan su evitación. A estos factores Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Para motivar y tender a la satisfacción del personal, se debe, en primer lugar, reconocer los aportes individuales que cada persona realiza en la organización, por lo que es necesario evaluar al trabajador en su actividad laboral, ya que esto permitirá conocer su desempeño y comportamiento y como consecuencia de ello recibir una retribución consistente con el resultado de esta evaluación. En este contexto, los propósitos perseguidos en todo proceso de evaluación se circunscriben (Sartain, 2006) en obtener información sobre la actividad del personal que permita garantizar el logro de los objetivos de la empresa u organización y el aporte que cada trabajador ha realizado al logro de estos objetivos.

Esta información sobre la actividad del personal permitirá conocer el rendimiento del trabajador, por lo que la evaluación aportará antecedentes que lleven a estrategias para su mejora, lo que implica tomar decisiones sobre capacitación y formación, como también sobre gestión de carreras, reclutamiento, relaciones con el personal, en definitiva decisiones sobre estrategias de desarrollo de recursos humanos. Es importante indicar que toda evaluación implica considerar tres aspectos fundamentales en este proceso (Robbins, 1999), como son los resultados de las actividades individuales, las conductas y los rasgos personales, en donde cada uno de ellos tendrá una ponderación diferente de acuerdo a la situación a evaluar.

Es importante mencionar el desarrollo de competencias, no solo porque involucra el desempeño laboral, sino también porque relaciona el desempeño con el desarrollo de actividades que son dos variables importantes para el trabajo, destacando finalmente las dimensiones del desempeño, factores como el aprendizaje, el desempeño y el desarrollo de carrera permiten al colaborador un crecimiento y desarrollo integral de su potencial, que le permite crear valor en la organización.

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas.

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios en este caso por capacitación electoral recibida por la ONPE, nos ayudara a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio. La mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias, estos indicadores directos del grado de satisfacción están directamente relacionada con el éxito en la atención a los usuarios. Tienen valor, sobre todo, como complemento de la información obtenida por las mediciones directas de la satisfacción.

Estos indicadores indirectos pueden ser: % de errores y fallos, plazos de entrega o ejecución del servicio, tiempos de espera, número de servicios ejecutados o prestados agradecimientos recibidos, certificados recibidos. Etc. Estos aspectos podrían indicar si, en general, estamos prestando un servicio de calidad o no. Y si se realiza un seguimiento periódico, puede indicar información respecto a la evolución y mejora periódica del servicio.

Utilizar el cuestionario de satisfacción también es importante para conocer cómo van evolucionando las necesidades y expectativas de las personas usuarias. Por ello, podremos incluir preguntas relativas a identificar dichas expectativas.

Atributos de la calidad:

- Oportunidad
- Continuidad
- Suficiencia e Integridad
- Racionalidad
- Pertinencia
- Satisfacción del Usuario
- Efectividad
- Eficiencia
- Optimización
- Aceptabilidad

Enfoques de la evaluación de la calidad, la dimensión técnico científica con la cual se pretende garantizar servicios seguros a los usuarios dentro de la balanza de riesgo beneficio.

La dimensión administrativa referida a las relaciones prestadoras consumidores que se relaciona con los procesos de atención de que dispone la organización.

La dimensión humana tradicionalmente desconocida o poco tratada cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biopsicosocial.

Garantía de la calidad, el término “garantía de calidad”, que adquiere actualmente cada vez más importancia, se refiere a los intentos sistemáticos para mejorar la calidad de la atención y realizar medidas correctoras para solucionar los problemas detectados.

Conocer las expectativas de las personas usuarias, requiere el desarrollo de un estudio específico. Antes de realizar un estudio de satisfacción es necesario realizar otro que identifique qué es lo que las personas usuarias esperan del servicio, para posteriormente analizar en qué medida satisfacemos esas expectativas.

Sin embargo, dado que el estudio debe ser sencillo, podemos recurrir a métodos indirectos. Serán estas dimensiones las que deberemos incluir como temas a tratar

en el cuestionario de opinión que estamos elaborando. Una opción interesante es utilizar el primer cuestionario de opinión que realicemos para incluir, además de preguntas relativas al nivel de satisfacción del servicio recibido, otras preguntas relativas a sus expectativas, a lo que esperan del servicio, lo que consideran más importante.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis general.

- Existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.

Hipótesis específicas.

- Existe relación entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.
- Existe relación entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.
- Existe relación entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.

1.7. Objetivos.

Objetivo general.

- Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.

Objetivos específicos.

- Determinar la relación existente entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara 2017.

- Establecer la relación existente entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.
- Determinar la relación existente entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.

II. MÉTODO.

El método científico son procesos ordenados lo cual es utilizada en la indagación científica con el fin de analizar todas aquellas extensiones del saber (conocimientos). Asimismo, el método científico se caracteriza por ser estructurada, integrada por diversos reglamentos y normas bien concatenadas, Ander (2003)

Por otro lado, Rafael Muñoz González, en su libro Marketing en el siglo XXI (2001), menciona que aquellas técnicas cuantitativas consisten principalmente en la agrupación, así como en la medición del ser humano que lo muestra categóricamente con relación a las variables predeterminadas, por ejemplo, los ejes lógicos de segmentación, los rasgos socio demográficos, las pautas de consumo, etcétera. En consecuencia, el resultado conseguido al inicio de las técnicas cuantitativas es validado mediante diversos juicios y criterios descriptivos (estadístico), entonces podemos decir que estas no son correctas para poder construir una relación social que subyace ante la medición concretamente. Asimismo, en muchos asuntos relacionados se enfocan principalmente a explicarlo de forma detallada.

Dicho de otra forma, no encuentran los procedimientos, únicamente son expresados mediante números (cuantificar). El estudio cualitativo realiza la extracción de todas aquellas “Variables Motivacionales”, misma que configura aquel eje o ejes del valor significativo de estos, también del acto. Las funciones fundamentales del análisis cuantitativo es medir dichos ejes, de igual forma con aquellos niveles categóricos existentes y el vínculo existente entre sí. Asimismo, todas aquellas técnicas cualitativas nacen principalmente como un camino del estudio e investigación de forma completa. También si la meta final de dicho estudio cuantitativo es realizar la clasificación, la agrupación en forma categórica y medirla (detallar todo lo real), por tanto, el propósito final de aquellas técnicas cualitativas se basa en la examinación del substracto netamente

social, es decir, entender el “porque” de lo real, en tanto no ser posible, saber si dichas tendencias dejan marca.

De esta forma podemos conceptualizar el análisis de datos como un agrupación caracterizada por ser manipulado, transformado, operacional, reflexionar, verificaciones ejecutados para obtener datos relevantes de acuerdo a la problemática del estudio”. Con dicha definición se englobara la idea del análisis como una serie de procedimientos aplicados a lo real, permitiendo la discriminación de algunos elementos, explicar aquellos vínculos existentes de sus elementos y emplear lo mencionado mediante la visión con el fin de realizar la síntesis de forma correcta, (Bunge, 1985).

Por consecuente el análisis de los datos supone la examinación de forma sistemática de una serie de agrupaciones conformado por componentes de información con el fin de demarcar o limitar algunos fragmentos, también encontrar la relación existente entre sí misma y la relación del todo; en conclusión cualquier análisis busca lograr más conocimientos basándose en la realidad analizada, y progresar lo más posible por medio de las descripciones y/o comprensiones para crear tipos de conceptos que tengan una explicación realista.

Cualquier postura que haya sido adoptada, en todos los casos los autores tienden a citar o sugerir la expresión de calidad en el estudio en cuanto tocan el tema “Validez”. Sin embargo pueda que sea probable tomar en cuenta el término “Validez” en el modelo del estudio, del concepto de las variables, del proceso de recaudación de datos informativos o de los datos ya conseguidos, asimismo, lo correcto sería mencionar dicho termino como el vínculo existente entre los descubrimientos y/o de la conclusión final del estudio, (Hammersley, 1991)”

2.1. Diseño de investigación.

El principal modelo del estudio de investigación es el “Esbozo Prototipo” el cual menciona y señala la agrupación de determinaciones, procedimientos ocupacionales, funciones fundamentales con el de encaminar los procedimientos del estudio, un grupo de procedimientos con el fin que el estudiaador demuestre el vínculo existente de las variables según la conjetura o hipótesis, a fin de comprobar y constatar la existencia de los modelos relacionadas de forma directa con dicho estudio de investigación, tenemos las siguientes: Modelo Empírico

provoca dentro de los ejercicios el vínculo con las variables manifestadas teóricamente por medio de hipótesis; modelos experimentales, modelos descriptivos, estudio de investigación de acción y expos facto. Asimismo, aquellos modelos lógicos son aplicados principalmente a aquellos estudios netamente experimentales en el que la acción fundamental de dicha hipótesis consta del aseguramiento e afirmación de un vínculo determinante de los fenómenos, con el fin que dicho vínculo sea probado de forma empírica, Alarcón (1991).

Todas aquellas investigaciones exploradas sirven principalmente para organizar y disponer el área de trabajo, comúnmente preceden a indagaciones por relevancias descriptivas, correlacionales o explicativas. Las investigaciones de tipo descriptivo generalmente es el núcleo de aquellas investigaciones de tipo correlacional, mismos que brindan o facilitan datos informativos con el fin de realizar indagaciones explicativas, generando una buena estructuración y/o comprensión de este. Aquellos estudios realizados dentro de un contexto claro con conocimientos, tienden a introducir distintas relevancias en relación a las etapas del procedimiento, Hernández (2010). Existen la posibilidad que el estudio comienza de tipo explorativa, posteriormente sea de tipo descriptivo y correlacional, y finalizando de tipo explicativo.

Los estudios exploratorios son ejecutados en el momento en el que el propósito es analizar una problemática existente que no fue indagada profundamente, lo que provoca la desconfianza si no fue tocado anteriormente dicho tema. En otros términos, en el momento que las revisiones literarias manifiesta diversas instrucciones no indagadas o también opiniones vagantes vinculadas a la problemática del estudio; o si queremos investigar otros asuntos cambios las perspectivas. Asimismo, las indagaciones de tipo explicativo tienen como fin crear unos vínculos familiares con los fenómenos condicionalmente desentendidos. Conseguir datos informativos acerca de la probabilidad de poder realizar un estudio de forma completa y específica, indagar problemáticas nuevas, reconocer definiciones y otras variables, determinar lo fundamental en dicho estudio de forma futura, aconsejar aclaraciones afirmativas y razonables, Hernández (2010)

Los **estudios correlacionales** buscan siempre responder las interrogaciones del estudio de investigación, tales como; ¿La lejanía física entre las parejas de novios tiene una relación negativa con la satisfacción en la relación?, ¿Los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor cosmopolitismo que los campesinos que la adoptan después?, ¿Existe diferencia entre el rendimiento que otorgan las acciones de empresas de alta tecnología computacional y el rendimiento de las acciones de empresas pertenecientes a otros giros con menor grado tecnológico en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires?, ¿A mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto de las tareas laborales?, ¿Aumenta la autoestima del paciente conforme transcurre una psicoterapia orientada a él?, Hernández (2006).

El objetivo principal de los estudios correlacionales es reconocer o identificar el vínculo o nivel de alianza o unión existente de dos o más definiciones, niveles o variables dentro de un espacio específico.

Cabe mencionar que usualmente se analiza el vínculo de dos variables, sin embargo, dentro de los estudios existen vínculos de 2, 4 o más variables.

Los **estudios explicativos** son más que detallar una definición y/o fenómeno o también la determinación del vínculo de las conceptualizaciones, en otros términos, son opiniones dirigidas al analizador, sería entonces el producto del estudio descriptivo (ambos cónyuges), sin embargo, el segundo enfoque se caracteriza por ser de tipo relacional, en el que el interés fundamental tiende a hacer el vínculo conyugal entre Luis y Ana. Por consiguiente dentro de una misma investigación puede tener como interés explicar o detallar las conceptualizaciones así como las variables existentes individualmente, igual al vínculo guardado, según menciona Hernández (2010).

Investigación explicativa, intenta determinar aquellas causas en relación a diversos acontecimientos, fenómenos, hechos o circunstancias estudiadas. La planeación de dicho modelo teórico es el siguiente; todas aquellas teorías proposicionales nacen en consecuencia de los datos conseguidos mediante la indagación (en las investigaciones previas). Este tipo de investigación es necesaria e importante en caso que la teoría disponible no ejecute la explicación del suceso.

Asimismo, se caracteriza por ser de “Naturaleza Local”. La ejecución de la explicación son ajustado en relación a un contexto establecido, sin embargo, cuenta con un enriquecimiento interpretativo así mismo realiza la aportación de visiones nuevas en relación al suceso, según menciona Víctor E. Bonilla (2010)

El diseño descriptivo correlacional; indaga e investiga aquel nivel de vínculo que existe en 2 o más variables de los intereses (misma muestra del sujeto), en dicho diseño aquel estudioso analiza la existencia o la no existencia de todas aquellas variables que se quieren vincular, posteriormente, son comparados mediante estadísticas correlacionales llamado también como regresión y su coeficiente correlacional desde el -1+1 pasa el 0 que es el “Valor Intermedio”, según Bunge (1982).

Dicho estudio de investigación se caracteriza por ser de tipo correlacional, principalmente por el grado de profundidad de este, ya que investiga para determinar el nivel del vínculo existente con las variables, asimismo, es transversal al corte del tiempo según posibilite la investigación; también es cuantitativa porque posee datos informativos manifestados en cantidad; se quiere determinar el nivel de vinculo que existe con aquellas variables existentes, y transversal, ya que son sucesos establecidos, integrada por individuos, según indica Fernández, Baptista & Hernández (2003)

La investigación transversal, ejecuta la recaudación de diversa información dentro de un determinado momento, teniendo como finalidad mostrar la descripción de las variables así como supervisar el vínculo de las variables del estudio de la investigación, Hernández, Fernández & Baptista (2006, pág. 186)

Asimismo, el tipo del estudio de investigación se caracteriza principalmente por ser de carácter no experimental, ya que la investigación de aquellas variables fue de manera “Natural”, son aquellas ejecutadas sin la necesidad de realizar manipulaciones de forma deliberada de las variables; dicho estudio tiene como base fundamental la observación del fenómenos enfocándonos en el ámbito natural tal y como es, de esta forma analizarlo de la mejor manera, según Hernández (pág. 184)

La investigación no experimental; hace referencia principalmente a la “Búsqueda Empírica y Sistemática” donde el investigador no controla directamente las variables independientes ya que la manifestación existente ocurren o puede caracterizarse por ser no manipulable. Asimismo, se ejecutan diversas intromisiones en relación al vínculo de aquellas variables que no poseen una intromisión directamente acerca de la variación de forma simultánea de aquellas variables que son “Independiente así como Dependiente”, Kerlinger (2012)

La investigación no experimental o también denominada “Investigación ex post facto”; proveniente del latín, de significado “después de haber sucedido el suceso”. Según Kerlinger (1983); el estudio de investigación del ex post facto se caracteriza por ser de una investigación de tipo sistemático, donde el estudioso no posee el poder de dirección en aquellas variables que son independientes, puesto que los sucesos o circunstancias ya pasaron, o son intrínsecamente manipulados (pág. 269); dentro de dicho estudio el ex post facto el cambio de las variables independientes ya pasó, entonces, el estudioso debe enfocarse principalmente en analizar y observar la situación existente, según la inhabilidad de influenciar ante la variable y por consiguiente ante sus consecuencias, según Fernández, Baptista & Hernández (1991)

El Diseño correlacional, este tipo de estudios se utilizan para determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. Se trata de averiguar de qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de otra variable. Por ejemplo, el “nivel profesional del padre” como se relaciona con el “mejoramiento en el nivel lector” de niños con problemas de aprendizaje. Agrupar una determinada clase de hechos o fenómenos y conocer su distribución es una forma de facilitar la manipulación de los mismos, pero no es explicarlos.

Este tipo de investigación tiene un valor explicativo, aunque parcial. En este nivel se agrega la pregunta ¿Cómo están sus partes relacionadas? Pregunta Términos ¿Qué es? Enunciado ¿Cómo es? Propiedades ¿Dónde está? Lugar ¿Qué actores están involucrados? Actores ¿Qué elementos lo componen? Composición ¿Cómo están sus partes relacionadas? Configuración.

Los estudios de correlación simple. Este último tipo de investigación presenta diseños claros y fáciles de poner en práctica. Como primera cosa, se plantea una hipótesis en que se sospecha la correlación entre ciertas variables. Luego, para confirmar la hipótesis del ejemplo de los niños con problemas de aprendizaje, bastaría con reunir una muestra adecuada de estos niños y en seguida, averiguar la profesión de sus padres y finalmente, administrar a los estudiantes dos pruebas de rendimiento lector en calidad de prueba inicial una y como prueba final la otra. Las dos variables que se pretende asociarse ordenan en escalas de puntajes y se calcula su coeficiente de correlación (hay procedimientos estadísticos para ello). (Daniel Cauas, 2015).

2.2. Variables operacionalización.

Tema de investigación:

Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLES	CONCEPTO	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
(VI) Capacitación electoral	Conjunto de procesos y técnicas por los cuales se transmite conocimientos, destrezas e información necesaria para el cumplimiento de tareas en el campo correspondiente del área electoral. Lazarte ()	Se define operativamente por los resultados que se obtienen en la asimilación de la información electoral por los actores electorales y personal que capacita.	<p>Información electoral</p> <p>Actores electorales</p> <p>Capacitador Electoral</p>	<p>- Conocimiento de información CPR</p> <p>- Material electoral</p> <p>- Utilidad del material electoral</p> <p>- Tipos de actor electoral</p> <p>- Tareas de los actores</p> <p>- Uso del material electoral</p> <p>- Dominio de información</p> <p>- Uso de metodologías</p> <p>- Conocimiento del uso de material electoral</p>	<p>Escala de medición 1-5</p> <p>Encuestas cuestionario</p>
(VD) Satisfacción de Actores Electorales	Martínez Tur, Peiró y Ramos (2014) y Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) mencionan que la satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso de consumo. Es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Se podría definir, entonces, como una evaluación post consumo y/o post uso, susceptible de cambiar en cada transacción.	La satisfacción de los actores electorales se define operativamente por los resultados obtenidos en el servicio, expectativas de capacitación y niveles de satisfacción.	<p>Servicio recibido</p> <p>Expectativas de capacitación</p> <p>Niveles de Satisfacción</p>	<p>- Desempeño</p> <p>- Percepción</p> <p>- Resultados</p> <p>- Consideración de expectativas</p> <p>- Practica y demostrativa</p> <p>- Servicio</p> <p>- Tiempo</p> <p>- Atención</p>	<p>Escala de medición 1-5</p> <p>Encuestas cuestionario</p>

2.3. Población y muestra.

La población del distrito de Phara, 3,413 pobladores la estimación deberá tener un error máximo de 5% y un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{(Z^2 * p * q)}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z² = Número de error estándar. Valor Z = 1,96 (para un margen de Confianza del 95 %).

p = Proporción de ocurrencia.

q = Proporción de éxito o fracaso.

E² = Error de muestreo.

Siendo:

P = 80%

q = 20%

E = 10%

$$n = \frac{[(1,96)^2 * (0,8) * (0,2)]}{(0,1)^2} = \frac{[(1,96)^2 * (0,8) * (0,2)]}{(0,1)^2} = \frac{(0,614656)}{(0,01)} = 61$$

Se analizará a 61 actores electorales en el distrito de Phara, durante la consulta popular de revocatoria 2017 para la evaluación de satisfacción por servicio de capacitación recibida.

Es preciso mencionar también que el valor (**p=80%**) considerado está en función a la cantidad de electores que participan casi siempre durante un proceso electoral ya que su asistencia el día de la jornada electoral no es al 100%.

Del mismo modo el valor ($q=20\%$) refleja casi un porcentaje de los electores considerados hábiles para sufragar que no asisten a cumplir con su deber durante la jornada electoral.

Para lograr una buena información se requiere que la muestra sea representativa, de forma que refleje las principales características del objeto estudio de acuerdo con los objetivos o decisiones que se desean tomar. A mayor variabilidad del universo a evaluar, será necesario mayor tamaño de la muestra. El método de muestreo a utilizar dependerá de la forma en que están distribuidas las unidades a medir, es decir, depende del patrón de variabilidad, ya sea esta al azar, por grupos, por capas, entre otras. Muestreo al azar simple: o muestreo irrestricto aleatorio, consiste en seleccionar un grupo de n elementos de la población, de tal forma que cada muestra de tamaño n tenga la misma probabilidad de ser seleccionada. Por lo general este tipo de muestreo se realiza seleccionando números de una tabla de números aleatorios. Este tipo de muestreo se recomienda cuando los elementos de una población pueden numerarse fácilmente, están bien mezclados y no forman grupos internos bien definidos de acuerdo con la variable de interés.

Muestreo al azar estratificado: es frecuente que los elementos de la población u objeto de estudio se pueden dividir en grupos o estratos de acuerdo con las características de interés en el estudio. Si los estratos o grupos presentan las siguientes características: son ajenos entre si los elementos pertenecientes a cada estrato son más homogéneos que la población total, y es importante tener información estadística de cada estrato, entonces si se toma una muestra, es recomendable que en esta haya elementos representativos de todos los estratos, es decir, seleccionar una muestra aleatoria de cada estrato.

Muestreo aleatorio por conglomerados: este método se usa cuando los elementos de una población se dividen en forma natural en subgrupos o conglomerados, que son similares entre sí, y cuyos elementos tienen una variabilidad similar a los elementos de toda la población. Para realizar este tipo de muestreo, primero se determina claramente los subgrupos en que se divide la población, enseguida se selecciona aleatoriamente K de ellos, donde k es una constante, y se analizan todos los elementos de los conglomerados seleccionados, es decir, la muestra total la

constituye la totalidad de los elementos que pertenecen a los conglomerados seleccionados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

A diferencia de los métodos, las técnicas constituyen elementos de investigación más precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, a través de las técnicas operacionales utilizamos los diversos indicadores en la práctica

- a) **Técnica documental o bibliográfica.**- Nos permite revisar la documentación de carácter teórico sobre la materia, elementos de sustento en la ejecución de la tesis.
- b) **Técnica de la encuesta.**- Mediante esta técnica, apoyados de un instrumento de recolección de datos se aplica una encuesta a los actores electorales, sobre el tema materia de la investigación.
- c) **Técnica de la Estadística descriptiva.**- Los datos obtenidos en el trabajo de campo, fueron cuantificados, luego sometidos a un tratamiento estadístico, como elemento que ofrece mayor nivel de precisión y confiabilidad cuando se trata de medir los resultados.

Unidades de análisis.

Los elementos de los cuales se obtiene la información para realizar la investigación, está conformada por:

- a) Actores electorales.
- b) servicio de capacitadores

2.5. Métodos de análisis de datos.

Se utiliza EL SPSS, La estadística descriptiva procesa la información se analiza la correlación de variables se explica e interpreta en función de la doctrina o marco teórico de la investigación, a través de las siguientes herramientas estadísticas. Gráficos estadísticos. Se confeccionará gráficos de barras para los cuadros unidimensionales, que permitan visualizar los resultados de la investigación.

El diseño se refiere al marco interpretativo que se utiliza en la investigación. En el caso que nos ocupa se consideró como base el diseño fenomenológico que se

enfoca en experiencias individuales subjetivas de los participantes [61] ya que se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno concreto. Se trata por tanto de un estudio cuantitativo con alcance exploratorio, fenomenológico correlacional.

Es aconsejable medir las expectativas para definir las como puntos de referencia e incorporar medición de la percepción del servicio, de esta manera obtiene la ecuación básica de la calidad del servicio.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas en nuestro trabajo de investigación se utilizó el estadígrafo del **chi – cuadrado de independencia** ya que se trata de determinar la relación que existen entre las dos variables en estudio.

Formulación de Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Las variables X e Y son independientes, (X e Y no están relacionadas)

Hipótesis alterna (H1): Las variables X e Y no son independientes, (X e Y están relacionadas).

El estadístico Chi – cuadrado está dado por:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

O_{ij}: es la frecuencia observada de la celda que está en la fila i, columna j.

$E_{ij} = \frac{R_i * C_j}{n}$, es la frecuencia esperada de la celda (i, j).

La frecuencia esperada tiene que ser ≥ 5

La frecuencia esperada es aquella que debe ocurrir para que la hipótesis nula no sea rechazada.

La prueba estadística se distribuye como Chi-cuadrado con (r-1)*(c-1) grados de libertad.

La hipótesis nula se rechaza si, $\chi_{calc}^2 > \chi_{1-\alpha}^2$ o equivalente si el “p-value” es menor que α (prefijado)

2.6. Aspectos éticos.

Para que la investigación se desarrolle se requiere de la aprobación de la institución educativa escuela de pos grado según las formalidades del trámite para grados, validándose la aplicación de los instrumentos de investigación para el análisis del comportamiento de las variables y el sustento científico de la investigación.

III. RESULTADO.

Los resultados de la presente investigación serán desarrollada primeramente a través de la estadística descriptiva y posteriormente a través de la estadística inferencial.

La estadística descriptiva se desarrolla mediante la presentación de tablas y figuras de acuerdo a cada variable de estudio, así como sus respectivas dimensiones con el propósito de mostrar los resultados de la investigación a través de frecuencias, porcentajes y niveles de la investigación titulado: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

La estadística inferencial permite responder a la hipótesis planteada en la investigación esta es posible a través del estadígrafo del chi cuadrado la que permite conocer la asociación que existe entre las variables capacitación electoral y la variable satisfacción de los actores electorales, esta es procesada mediante el SPSS en su versión 23.

Tabla 1
Variable: Capacitación electoral

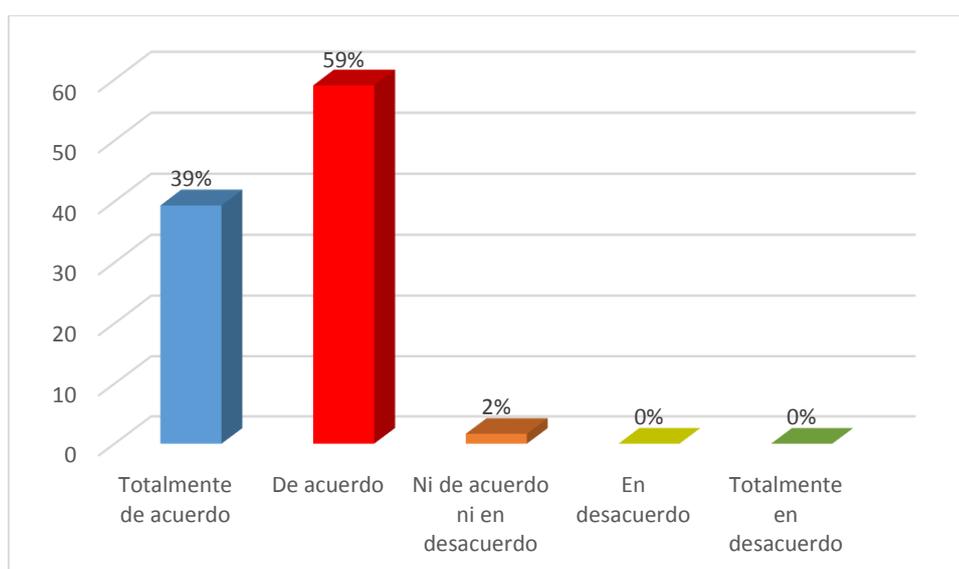
Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	24	39
De acuerdo	36	59
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 1 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 39% es encuentra totalmente de acuerdo con la capacitación electoral, el 59% se encuentran de acuerdo con la capacitación electoral, finalmente el 2% de los encuestados opinan de manera neutra ya que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacitación electoral, estos resultados están en función a la información electoral, los actores electorales y el capacitador electoral

Figura 1
Variable: Capacitación electoral



Fuente: Tabla 1, base de datos.

Tabla 2
Dimensión: Información electoral

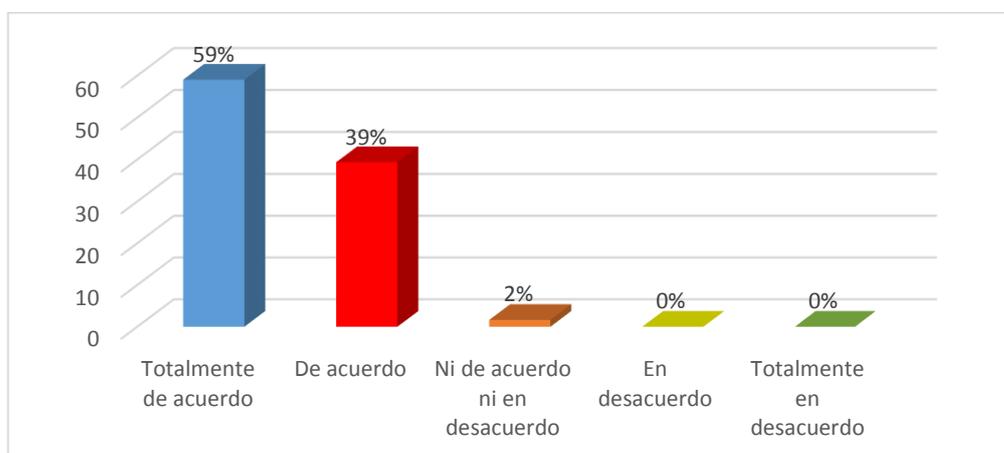
Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	36	59
De acuerdo	24	39
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 2 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 59% es encuentra totalmente de acuerdo con la información electoral, el 39% se encuentran de acuerdo con la información electoral, finalmente el 2% de los encuestados opinan de manera neutra ya que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacitación electoral, estos resultados están en función al conocimiento de información de la consulta popular de revocatoria (CPR), a los Materiales electorales y la utilidad del material

Figura 2
Dimensión: Información electoral



Fuente: Tabla 2, base de datos.

Tabla 3
Dimensión: Actores Electorales

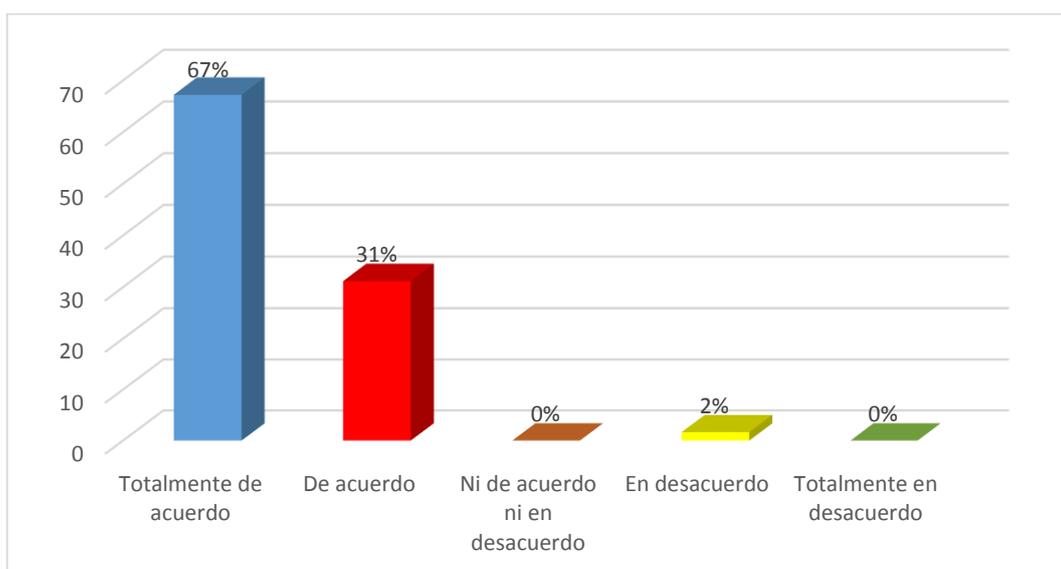
Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	41	67
De acuerdo	19	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 3 se observa que el total de los encuestados un 67% refiere estar totalmente de acuerdo con los actores electorales, el 31% se encuentran de acuerdo con los actores electoral, el 2% en desacuerdo finalmente, estos resultados están en función a los tipos de actores electorales, las tareas de los actores electorales, y los materiales electorales.

Figura 3
Dimensión: Actores electorales



Fuente: Tabla 3, base de datos.

Tabla 4
Dimensión: Capacitador electoral

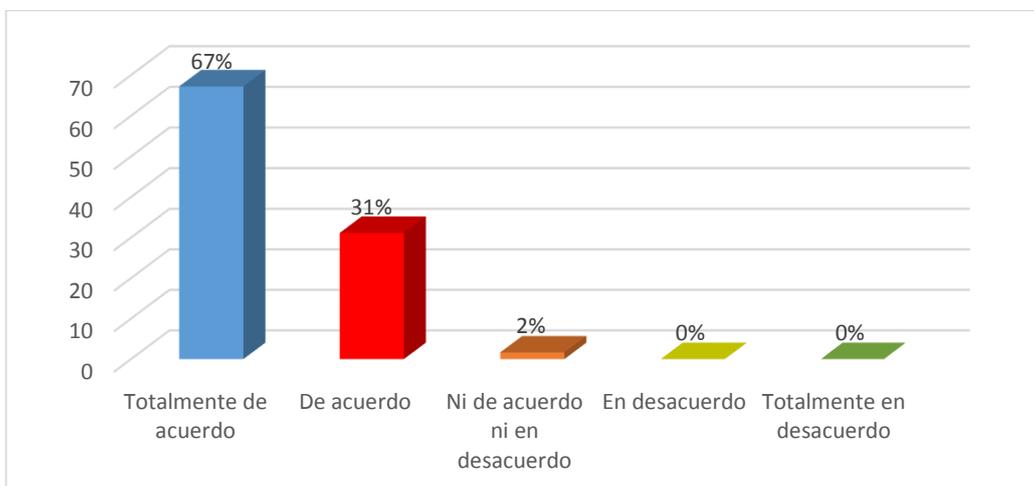
Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	41	67
De acuerdo	19	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 4 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 67% se encuentran totalmente de acuerdo con los capacitadores electorales, el 31% está de acuerdo y finalmente el 2% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con los capacitadores electorales, estos resultados están en función al dominio de la información, uso de metodologías, conocimiento del uso de materiales electorales.

Figura 4
Dimensión: Capacitador electoral



Fuente: Tabla 4, base de datos.

Tabla 5

Variable: Satisfacción de los actores electorales

Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	29	47
De acuerdo	30	49
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

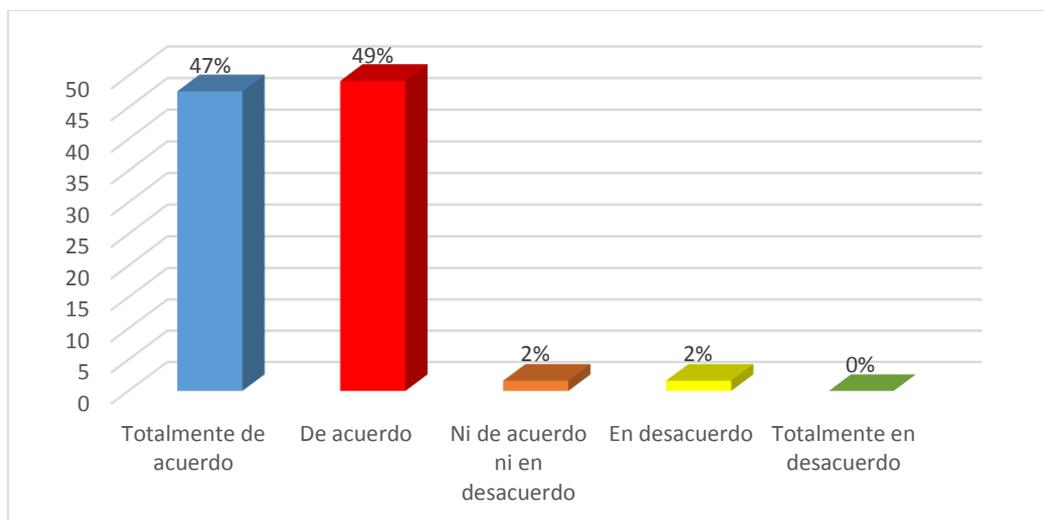
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 5 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 47% se encuentran totalmente de acuerdo con la satisfacción de los actores electorales, el 49% está de acuerdo, el 2% están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 2% de los encuestados están en desacuerdo con la satisfacción de los actores electorales, estos resultados están en función al servicio recibido, las expectativas de capacitación, y los niveles de satisfacción

Figura 5

Variable: Satisfacción de los actores electorales



Fuente: Tabla 5, base de datos.

Tabla 6
Dimensión: Servicio recibido

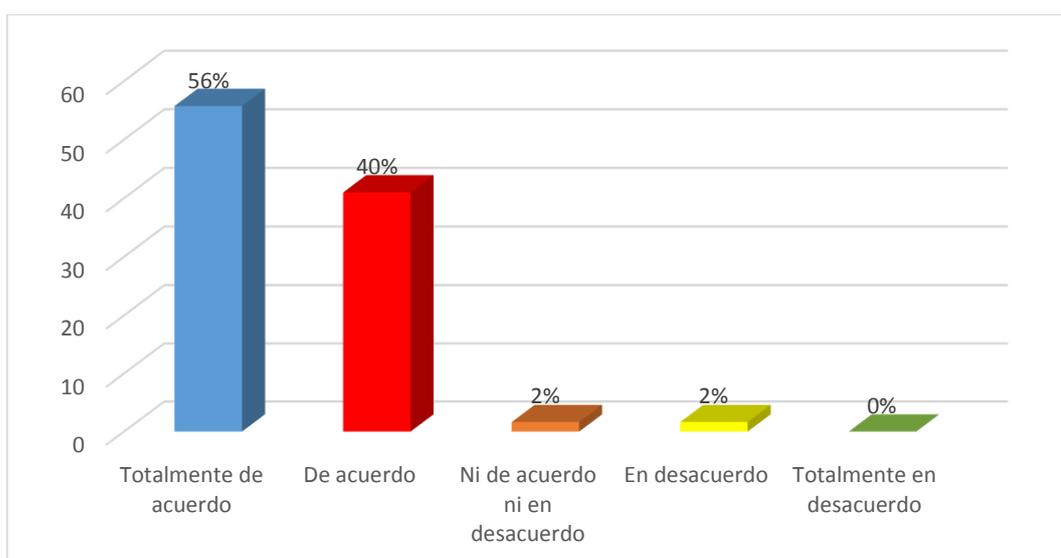
Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	34	56
De acuerdo	25	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 6 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 56% se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio recibido, el 40% está de acuerdo, el 2% están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 2% de los encuestados están en desacuerdo con el servicio recibido, estos resultados están en función Desempeño, la percepción y los resultados.

Figura 6
Dimensión: Servicio recibido



Fuente: Tabla 6, base de datos.

Tabla 7

Dimensión: Expectativas de capacitación

Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	33	54
De acuerdo	25	41
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2
En desacuerdo	2	3
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

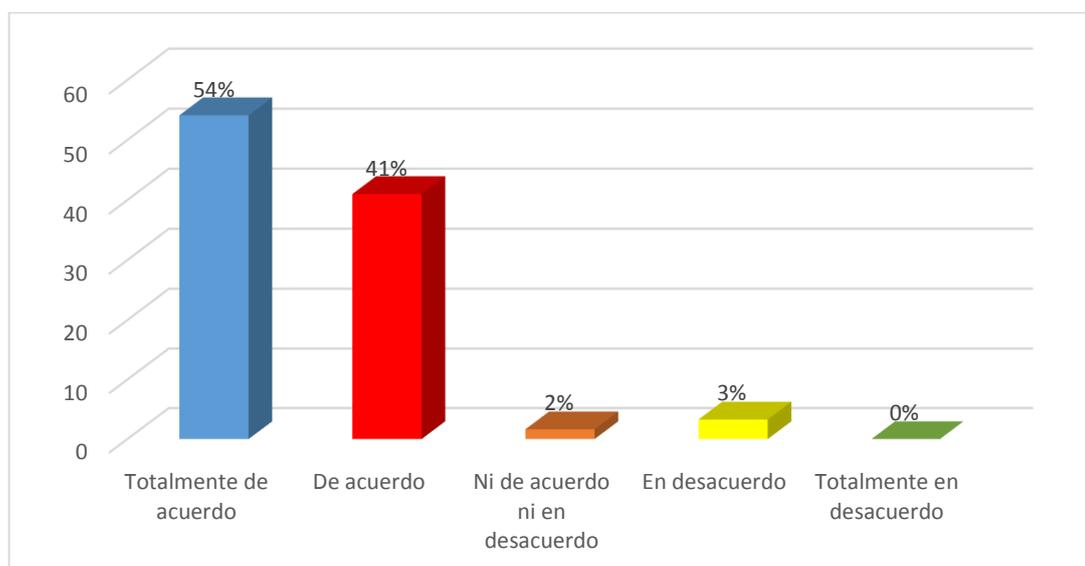
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 7 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 54% se encuentran están totalmente de acuerdo con las expectativas de capacitación, el 41% está de acuerdo, el 2% están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 3% de los encuestados están en desacuerdo con las expectativas de capacitación, estos resultados están en función a las consideraciones de expectativas, de parte de los usuarios.

Figura 7

Dimensión: Expectativas de capacitación



Fuente: Tabla 7, base de datos.

Tabla 8

Dimensión: Niveles de satisfacción

Nivel	f	%
Totalmente de acuerdo	35	57
De acuerdo	23	38
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3
En desacuerdo	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	61	100

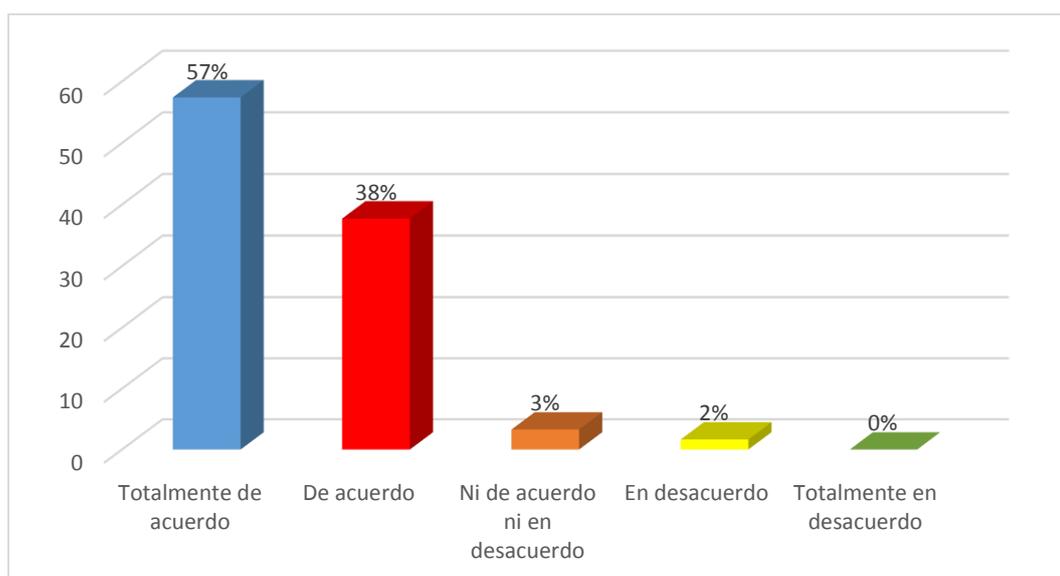
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura 8 se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 57% se encuentran totalmente de acuerdo con el los niveles de satisfacción, el 38% está de acuerdo, el 3% están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 2% de los encuestados están en desacuerdo con los niveles de satisfacción, estos resultados están en función al tiempo, al servicio y la atención brindada a los usuarios.

Figura 8

Dimensión: Niveles de satisfacción



Fuente: Tabla 8, base de datos.

Tabla comparativa de las variables

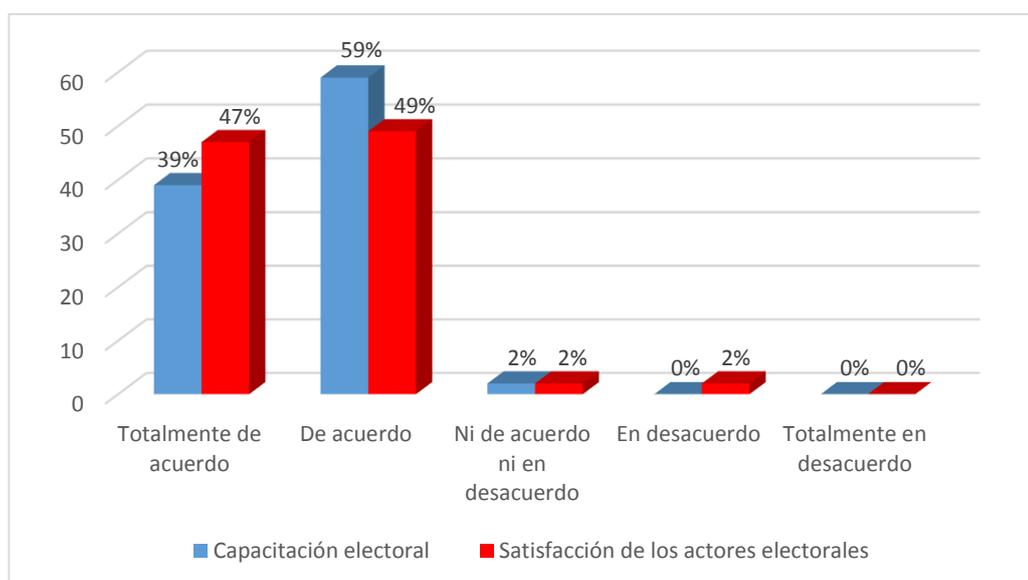
Niveles	Capacitación electoral		Satisfacción de los actores electorales	
	f	%	f	%
Totalmente de acuerdo	24	39	29	47
De acuerdo	36	59	30	49
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2	1	2
En desacuerdo	0	0	1	2
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
Total	61	100	61	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la tabla y figura, se observa la comparación que existe entre las variables de estudio, donde se puede observar que existe una relación ya que los niveles totalmente de acuerdo mantienen un 39% respecto a la capacitación electoral y un 47% respecto a la satisfacción de los actores electorales, en el nivel de acuerdo un 59% respecto a la capacitación electoral y un 49% respecto a la satisfacción de los actores electorales; en ambas variables no se tiene porcentaje alguno que determina que se encuentren totalmente en desacuerdo.

Figura comparativa de las variables



Fuente: Tabla comparativa, Base de datos.

Tabla 9

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CAPACITACION ELECTORAL * SATISFACCION DE LOS ACTORES ELECTORALES	61	100,0%	0	,0%	61	100,0%

*Tabla de contingencia CAPACITACION ELECTORAL * SATISFACCION DE LOS ACTORES ELECTORALES*

		SATISFACCION DE LOS ACTORES ELECTORALES				Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
CAPACITACION ELECTORAL	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,6%	,0%	,0%	1,6%
	De acuerdo	Recuento	1	42	6	49
		% del total	1,6%	68,9%	9,8%	80,3%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	5	6	11
		% del total	,0%	8,2%	9,8%	18,0%
Total		Recuento	2	47	12	61
		% del total	3,3%	77,0%	19,7%	100,0%

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.

Hi: Existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	404,217 ^a	272	.000
Razón de verosimilitud	171.498	272	1.000
Asociación lineal por lineal	37.204	1	.000
N de casos válidos	61		
a. 306 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.			

Interpretación:

El resultado del p valor = (0,000), resultado obtenido en la prueba de hipótesis según el estadígrafo chi cuadrado permite conocer la asociación que existe entre la variable capacitación electoral y la variable satisfacción de los actores electorales, resultado del p valor que es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación:

Ho: Las variables son independientes ($P > 0.05$)

Hi: Las variables están relacionadas ($P < 0.05$)

Hi: Existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017, y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 10*Resumen del procesamiento de los casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
INFORMACION ELECTORAL * SERVICIO RECIBIDO	61	100,0%	0	,0%	61	100,0%

*Tabla de contingencia INFORMACION ELECTORAL * SERVICIO RECIBIDO*

		SERVICIO RECIBIDO					Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
INFORMACION ELECTORAL	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	0	2	0	3
		% del total	1,6%	,0%	3,3%	,0%	4,9%
	De acuerdo	Recuento	0	2	38	7	47
		% del total	,0%	3,3%	62,3%	11,5%	77,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	6	5	11
		% del total	,0%	,0%	9,8%	8,2%	18,0%
Total	Recuento	1	2	46	12	61	
	% del total	1,6%	3,3%	75,4%	19,7%	100,0%	

PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	148,977 ^a	90	.000
Razón de verosimilitud	78.338	90	.805
Asociación lineal por lineal	19.577	1	.000
N de casos válidos	61		

a. 110 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

El resultado del p valor = (0,000), resultado obtenido en la prueba de hipótesis según el estadígrafo chi cuadrado permite conocer la asociación que existe entre la dimensión información electoral y la dimensión servicio recibido, resultado del p valor que es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación:

Ho: Las variables son independientes ($P > 0.05$)

Hi: Las variables están relacionadas ($P < 0.05$)

H1: Existe relación entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.

Resultado que permite rechazar la hipótesis nula.

Tabla 11*Resumen del procesamiento de los casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
ACTORES ELECTORALES						
* EXPECTATIVAS DE CAPACITACION	61	100,0%	0	,0%	61	100,0%

*Tabla de contingencia ACTORES ELECTORALES * EXPECTATIVAS DE CAPACITACION*

		EXPECTATIVAS DE CAPACITACION					Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
ACTORES ELECTORALES	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	,0%	1,6%	,0%	,0%	1,6%
	De acuerdo	Recuento	1	1	26	9	37
		% del total	1,6%	1,6%	42,6%	14,8%	60,7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	13	10	23
		% del total	,0%	,0%	21,3%	16,4%	37,7%
Total		Recuento	1	2	39	19	61
		% del total	1,6%	3,3%	63,9%	31,1%	100,0%

PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	141,207 ^a	35	.000
Razón de verosimilitud	64.727	35	.002
Asociación lineal por lineal	27.629	1	.000
N de casos válidos	61		

a. 46 casillas (95,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

El resultado del p valor = (0,000), resultado obtenido en la prueba de hipótesis según el estadígrafo chi cuadrado, resultado que permite conocer la asociación que existe entre la dimensión actores electorales y la dimensión, expectativas de capacitación, resultado del p valor que es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación:

Ho: Las variables son independientes ($P > 0.05$)

Hi: Las variables están relacionadas ($P < 0.05$)

Hi: Existe relación entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017

Tabla 12*Resumen del procesamiento de los casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CAPACITADOR						
ELECTORAL * NIVELES	61	100,0%	0	,0%	61	100,0%
DE SATISFACCION						

*Tabla de contingencia CAPACITADOR ELECTORAL * NIVELES DE SATISFACCION*

		NIVELES DE SATISFACCION				Total
		Ni de acuerdo ni	De	Totalmente de		
		en desacuerdo	acuerdo	acuerdo		
	Ni de acuerdo ni	Recuento	1	0	1	2
	en desacuerdo	% del total	1,6%	,0%	1,6%	3,3%
CAPACITADOR	De acuerdo	Recuento	2	28	13	43
	ELECTORAL	% del total	3,3%	45,9%	21,3%	70,5%
	Totalmente de	Recuento	0	8	8	16
	acuerdo	% del total	,0%	13,1%	13,1%	26,2%
Total		Recuento	3	36	22	61
		% del total	4,9%	59,0%	36,1%	100,0%

PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	99,281 ^a	54	.000
Razón de verosimilitud	45.694	54	.782
Asociación lineal por lineal	11.943	1	.001
N de casos válidos	61		

a. 70 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Interpretación:

El resultado del p valor = (0,000), resultado obtenido en la prueba de hipótesis según el estadígrafo chi cuadrado, resultado que permite conocer la asociación que existe entre la dimensión capacitador electoral y la dimensión, niveles de satisfacción, resultado del p valor que es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación:

Ho: Las variables son independientes ($P > 0.05$)

Hi: Las variables están relacionadas ($P < 0.05$)

H3: Existe relación entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017

IV. DISCUSIÓN.

La investigación tiene como principal objetivo. Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017. Su comprobación es a través del grado de relación entre la variable capacitación electoral y satisfacción de los actores electorales realizado a través del estadígrafo Chi cuadrado, obteniendo como resultado p valor de 0,000; resultado que demuestra que a medida que la capacitación electoral mejora la satisfacción de los actores electorales también mejora en la misma proporción, y su significancia bilateral de 0,000; permite aceptar la hipótesis de investigación Hi: Existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación están de acuerdo con los resultados encontrados por Pacheco, I. (2009), quien en su trabajo de investigación concluye que toda organización se debe al factor humano que forma parte de su organización, por ello toda organización debe contar con un líder que promueva la capacitación al personal que labora, el mismo que permite potenciar sus habilidades y destrezas y a partir de ello cumplir con la eficacia y la eficiencia los roles de la organización. Este resultado permite mencionar que aun cuando la relación obtenida es bastante alentadora la satisfacción de los actores electorales será buena a medida que la capacitación electoral mejore, un hecho que de alguna manera afecta la satisfacción de los actores electorales es el personal limitado para desarrollar con eficiencia la capacitación electoral, por ello que para nuestra investigación es de suma importancia el logro de la información electoral, el protagonismo adecuado de los actores electorales y capacitador electoral; pues traerá consigo el logro de la satisfacción de los actores electorales.

A partir de los objetivos específicos,

H1: Existe relación entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017, y a través de la estadística descriptiva, la (tabla y figura 1), se observa que el total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 39% se encuentra totalmente de acuerdo con la capacitación electoral, el 59% se encuentran de acuerdo con la capacitación electoral, finalmente el 2% de los encuestados opinan de manera neutra ya que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la

capacitación electoral, estos resultados están en función a la información electoral, los actores electorales y el capacitador electoral esto debido a que existe una brecha mínima por el que se debe seguir mejorando en aras a la mejora continua ya que el resultado está dentro del cumplimiento de metas basado en las políticas institucionales.

Los resultados obtenidos en nuestro trabajo de investigación están de acuerdo con Campaña (2016), quien en su trabajo de investigación concluye mencionando que la investigación logra demostrar la relación que existe entre capacitación electoral y el voto electrónico lo que indica que a medida que la capacitación electoral mejora la aplicación del voto electrónico también mejora en la misma dimensión en la que mejora y se va desarrollando de manera progresiva.

De acuerdo a lo referido por diversos autores la capacitación electoral se fortalece con el fundamento teórico del diccionario electoral (2017), considera que las capacitaciones electorales son una agrupación basada en procedimientos y métodos por donde se lleva a cabo la trasmisión al receptor de diversos conocimientos, habilidades e información requerida o necesaria; con el fin de cumplir adecuadamente los trabajos en los procedimientos electorales.

Los resultados de la variable satisfacción de actores electorales en la (tabla y figura 5), se observa que del total de los encuestados es 61, dentro de ellos el 47% se encuentran totalmente de acuerdo con la satisfacción de los actores electorales, el 49% está de acuerdo, el 2% están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 2% de los encuestados están en desacuerdo con la satisfacción de los actores electorales, estos resultados están en función al servicio recibido, las expectativas de capacitación, y los niveles de satisfacción.

El resultado obtenido en la variable satisfacción de los actores electorales está en desacuerdo con Sifuentes (2016), quien en su trabajo de investigación concluye que la investigación determina que el 51% de la población objeto de estudio integrado por los usuarios hospitalizados poseen poca satisfacción respecto a la satisfacción del usuario basado en su calidad, sobre el cuidado que tiene el personal que labora en la institución, el 17.8% está de acuerdo con la atención por tanto posee una satisfacción del usuario, el 5,2% posee un nivel muy satisfactorio, finalmente el 16% presenta insatisfacción del cuidado por parte de enfermeras.

Fernandez, C y Mallma, J. (2015) también está de acuerdo con la investigación, quien concluye Como conclusión específica podemos mencionar que los elementos tangibles influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del Hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013. De acuerdo a los resultados expuestos en los cuadros N° 22, 23, 24, 25, 26 y 27 que relacionan los aspectos tangibles con las expectativas y percepciones de los usuarios. Cuyas relaciones entre ambas, de acuerdo a la correlación lineal de Pearson tienen un promedio de 0.870

Verdugo (2015), fortalece las conclusiones de la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales considerando lo siguiente: una satisfacción “Es una acción para dar una solución de forma directa y positiva a un problema o dificultad, pacificar y/o persuadir por medio de una razón eficiente, el problema y/o dificultad existente. Dentro de este aspecto la satisfacción es considerada como el acto o razón para apaciguar respondiendo un reclamo o problema, etc. Nuestros deseos de satisfacción, es reducida, conduciéndonos a una grata superación mediante la complacencia”.

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, (2015), advierte que la satisfacción es el resultado obtenido de forma positiva de un conjunto de carencias de información por medio de la conducta informativa, conlleva a supervisar los recursos empleados con la finalidad de conseguir complacencia y satisfacción positivamente del usuario y la supervisión de toda aquella fuente utilizada para lograrlo.

Finalmente, afirmaremos que en la medida que la capacitación electoral se desarrolle adecuadamente la satisfacción de los actores electorales también se desarrollara adecuadamente de la misma manera.

V. CONCLUSIONES.

- PRIMERA:** La investigación determina la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017, a través del estadígrafo de la chi cuadrado cuyo resultado del p valor = (0,000), resultado que permite conocer la asociación que existe entre la variable capacitación electoral y la variable satisfacción de los actores electorales, ya que el p valor es menor al 0,05 que es el valor máximo que permite aceptar la hipótesis de investigación.
- SEGUNDA. -** Se logra determinar la relación existente entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017. Ya que el nivel de la dimensión alcanza 59% es encuentra totalmente de acuerdo con la información electoral, en la tabla y figura 6 se observa que el 56% se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio recibido.
- TERCERA. -** Se logra determinar la relación existente entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara – 2017, ya que el nivel de la dimensión alcanza el 67% se encuentran totalmente de acuerdo con los actores electoral y en la tabla y figura 7 se observa que el 54% se encuentran totalmente de acuerdo con las expectativas de capacitación.
- CUARTA. -** Se logra determinar la relación existente entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017, Ya que en el nivel de la dimensión alcanza el 67% se encuentran totalmente de acuerdo con la competencia del capacitador electoral y en la tabla y figura 8 se observa que el 57% se encuentra totalmente de acuerdo con los niveles de satisfacción de los actores electorales.

VI. RECOMENDACIONES.

- PRIMERA:** A la Oficina Nacional de Procesos Electorales ONPE, para que considere los resultados de investigación, para poder optimizar la capacitación electoral para mejorar la satisfacción de actores electorales en aras de la mejora continua, así como la de sus políticas institucionales.
- SEGUNDA:** A la Oficina Nacional de Procesos Electorales ONPE, a tomar medidas que permita optimizar la información electoral, promoviendo la capacitación en los actores electorales, así como la del capacitador electoral, las medidas correctivas a tomar deben estar concebidas en aras a la mejora continua, así como la de sus políticas institucionales.
- TERCERA:** A la Oficina Nacional de Procesos Electorales ONPE, a tomar medidas para optimizar la satisfacción de los actores electorales, medidas que permite mejorar el servicio recibido, las expectativas de capacitación y los niveles de satisfacción en los actores electorales con el fin de cumplir los objetivos institucionales, la misión y visión institucional.
- CUARTA:** A los diversos colaboradores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales ONPE, mantener un servicio basado en la empatía a fin de dar un mejor servicio de capacitación electoral, el mismo que tendrá como efecto la satisfacción de los actores electorales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Gutierrez. (2001). *La medición de la calidad:Un instrumento para la gestión del entorno de un destino turístico*. Canarias - España: FYDE.
- Gutierrez. (2001). *La medición de la Calidad:un instrumento para la gestión del entorno de un destino Turístico*. Canarias - España: Fundación, formación y desarrollo empresarial (FYDE) Caja Canarias, Gobierno de Canarias.
- Gutierrez y Rubio. (23 de Abril de 2009). *EL FACTOR HUMANO EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO:UN CAMBIO DE CULTURA EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS*. Obtenido de Cuadernos de Turismo, nº 23; pp. 129-147 -Universidad de Murcia:
- Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana, Edición: 5a ed.
- Hernández Sampieri, & Fernández Collado, & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill-Interamericana, 5a Edición.
- Lira, M. (2009). *Como puedo mejorar el servicio al cliente*. México.
- Lira, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México: Trillas.
- Lira, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México: Síntesis.
- María, L. (2009). *Como puedo mejorar el servicio al cliente*. México.
- Ortiz, F. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Pérez, C. (2012). *Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos financieros de la empresa restaurante campestre sac-Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012*.
- Zorrilla S. (1999) *Metodología de la investigación* México McGraw hill
- Zeithaml, V. (16 de Marzo de 2010). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio <https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome>

WEB GRAFÍA.

Zeithaml, V. (2010). Escala SERVQUAL para medir la calidad en el servicio
<https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=juiciohttp://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-Calidad-en-el-servicio/>. Obtenido de: <http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-lacalidad-en-el-servicio/>:<http://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medirhttp://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

Proyecto ACE (2018). Red de conocimientos electorales Obtenido de:
<http://aceproject.org/ace-es>

Lazarte, R. J. (2000). Capacitación Electoral Obtenido de:
<https://www.iidh.ed.cr/multic/WebServices/Files.ashx?fileID=2563>, 2018).

ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos (firmado por experto MSc/ Dr.)
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias

ANEXO N° 1: Instrumentos de la variable 1

CUESTIONARIO VARIABLE CAPACITACIÓN ELECTORAL

ENCUESTA SOBRE NIVELES DE SATISFACCION DE LOS ACTORES ELECTORALES EN EL DISTRITO DE PHARA, DURANTE LA CONSULTA POPULAR DE REVOCATORIA-2017

A continuación, le solicitamos marcar con una **X** el nivel de la escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación

- (1) Totalmente en desacuerdo,
- (2) en desacuerdo
- (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) de acuerdo y
- (5) totalmente de acuerdo.

Nº	SOBRE LA CAPACITACIÓN ELECTORAL	1	2	3	4	5
1	¿La información proporcionada en la capacitación mejoró su percepción sobre el proceso electoral?	1	2	3	4	5
2	¿La información contenida en los materiales sobre el proceso electoral es claros y fáciles de comprender?	1	2	3	4	5
3	¿Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes?	1	2	3	4	5
4	¿Los materiales de información recibidos son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
5	¿La utilidad que se dio al material electoral durante la capacitación fue adecuada?	1	2	3	4	5
	SOBRE LOS ACTORES ELECTORALES					
6	¿La información brindada sobre los tipos de actores que participan en el proceso electoral fue clara?	1	2	3	4	5
7	¿La información recibida en la capacitación sobre sus tareas fue pertinente?	1	2	3	4	5
8	¿Conocer el uso del material electoral le ayudo a mejorar su desempeño?	1	2	3	4	5
	SOBRE EL CAPACITADOR ELECTORAL					
9	¿El dominio de la información sobre el proceso electoral por el capacitador agilizo el tiempo de la capacitación?	1	2	3	4	5
10	¿El capacitador electoral cuando usted tuvo alguna dificultad, mostro interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
11	¿El capacitador electoral fue didáctico para transmitir la información del proceso electoral?	1	2	3	4	5
12	¿El capacitador electoral trasmitió con claridad la información contenida en el material de capacitación electoral?	1	2	3	4	5
13	¿El capacitador electoral utilizó adecuadamente el material electoral durante la capacitación?	1	2	3	4	5

Gracias.

Anexo N° 1.1: Instrumentos de la variable 2

CUESTIONARIO VARIABLE SATISFACCIÓN DE ACTORES ELECTORALES

ENCUESTA SOBRE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES ELECTORALES EN EL DISTRITO DE PHARA, DURANTE LA CONSULTA POPULAR DE REVOCATORIA-2017

A continuación, le solicitamos marcar con una **X** el nivel de la escala que mejor refleje su opinión, frente a cada criterio de evaluación

- (1) Totalmente en desacuerdo,
- (2) en desacuerdo
- (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) de acuerdo y
- (5) totalmente de acuerdo.

N°	SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO	1	2	3	4	5
		1	¿La calidad de información recibida referente al proceso electoral fue la más adecuada?	1	2	3
2	¿Está de acuerdo con el tiempo empleado en la capacitación?	1	2	3	4	5
3	¿La explicación de los temas fue clara y sencilla?	1	2	3	4	5
4	¿Se respetaron las ideas y diversidad de opiniones durante la capacitación?	1	2	3	4	5
5	¿La capacitación recibida fue suficiente para efectuar adecuadamente sus tareas durante la jornada electoral?	1	2	3	4	5
	SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE CAPACITACIÓN					
6	¿La capacitación recibida sobre el proceso electoral, supero sus expectativas?	1	2	3	4	5
7	¿La información que recibió referente al proceso electoral le fue de utilidad?	1	2	3	4	5
8	¿Las capacitaciones recibidas fueron prácticas y demostrativas?	1	2	3	4	5
	SOBRE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN					
9	¿El servicio ofrecido en la capacitación por el personal de la ONPE fue apropiado?	1	2	3	4	5
10	¿Fue capacitado a tiempo para desempeñar su tarea durante la jornada electoral?	1	2	3	4	5
11	¿Se siente satisfecho con la atención recibida por el personal de la ONPE en el distrito?	1	2	3	4	5

Gracias

ANEXO 2

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

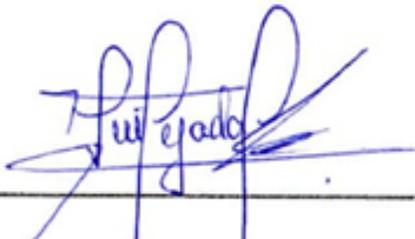
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN ELECTORAL

TÍTULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA		
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
CAPACITACIÓN ELECTORAL	INFORMACIÓN ELECTORAL	Conocimiento de información CPR	¿La información proporcionada en la capacitación mejoró su percepción sobre el proceso electoral?						X		X		X		
			¿La información contenida en los materiales sobre el proceso electoral es clara y fáciles de comprender?						X		X		X		X

	Materiales Electorales	¿Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes?						X	X	X	X			
		¿Los materiales de información recibidos son visualmente atractivos?							X	X	X	X		
		¿La utilidad que se dio al material electoral durante la capacitación fue adecuada?							X	X	X	X		
ACTORES ELECTORALES	tipo de actor electorales	¿La información brindada sobre los tipos de actores que participan en el proceso electoral fue clara?							X	X	X	X		
	Tarea del actor electoral	¿La información recibida en la capacitación sobre sus tareas fue pertinente?							X	X	X	X		
	Uso de material electoral	¿Conocer el uso del material electoral le ayudo a mejorar su desempeño?							X	X	X	X		
CAPACIDAD OR ELECTORAL	DOMINIO DE INFORMACI	¿El dominio de la información sobre el proceso electoral por el							X	X	X	X		

CON SOBRE CPR	capacitador agilizo el tiempo de la capacitación?						X	X	X	X		
	¿El capacitador electoral cuando usted tuvo alguna dificultad, mostro interés en solucionarlo?						X	X	X	X		
USO DE METODOLOGIAS	¿El capacitador electoral fue didáctico para transmitir la información del proceso electoral?						X	X	X	X		
CONOCE USO DE MATERIAL ELECTORAL	¿El capacitador electoral transmitió con claridad la información contenida en el material de capacitación electoral?						X	X	X	X		
	¿El capacitador electoral utilizó adecuadamente el material electoral durante la capacitación?						X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCION DE LOS ACTORES ELECTORALES

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACION Y/O SUGERENCIA			
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem				
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DE ACTORES ELECTORALES	SERVICIO RECIBIDO	DESEMPEÑO	¿La calidad de información recibida referente al proceso electoral fue la más adecuada?						X		X		X		X		
			¿Está de acuerdo con el tiempo empleado en la capacitación?						X		X		X		X		

	PERCEPCION	¿La explicación de los temas fue clara y sencilla?						X	X	X	X		
		¿Se respetaron las ideas y diversidad de opinión durante la capacitación?						X	X	X	X		
		RESULTADOS	¿La capacitación recibida fue suficiente para efectuar adecuadamente sus tareas durante la jornada electoral?						X	X	X	X	
EXPECTATIVAS DE CAPACITACION	CONSIDERACION DE EXPECTATIVAS	¿La capacitación recibida sobre el proceso, supero sus expectativas?						X	X	X	X		
		¿La información que recibió referente al proceso electoral le fue de utilidad?						X	X	X	X		
	PRACTICAS Y DEMOSTRATIVA	¿Las capacitaciones recibidas fueron prácticas y demostrativas?						X	X	X	X		
NIVELES DE SATISFACCION	SERVICIO	¿El servicio ofrecido en la capacitación por el personal de la ONPE fue apropiado?						X	X	X	X		

	TIEMPO	¿Fue capacitado a tiempo para desempeñar su tarea durante la jornada electoral?					X	X	X	X		
	ATENCIÓN	¿Se siente satisfecho con la atención recibida por el personal de la ONPE en el distrito?					X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable capacitación electoral.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

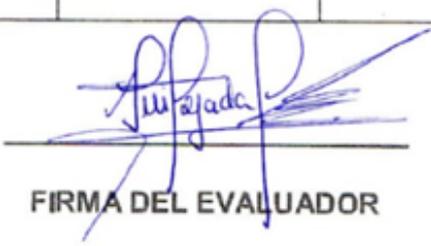
TEJADA POMA LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

BUENO +	REGULAR	MALO
---------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Satisfacción de los actores electorales

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

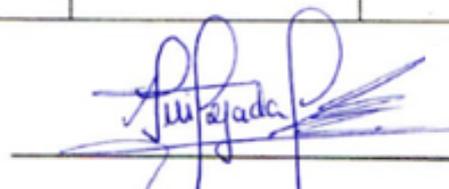
TEJADA POMA LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

BUENO +	REGULAR	MALO
---------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN ELECTORAL

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA		
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
CAPACITACIÓN ELECTORAL	INFORMACIÓN ELECTORAL	Conocimiento de información	¿La información proporcionada en la capacitación mejoró su percepción sobre el proceso electoral?						X		X		X		
		CPR	¿La información contenida en los materiales sobre el proceso electoral es clara y fáciles de comprender?						X		X		X		

	Materiales Electorales	¿Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes?						X	X	X	X			
		¿Los materiales de información recibidos son visualmente atractivos?							X	X	X	X		
		utilidad del material electoral	¿La utilidad que se dio al material electoral durante la capacitación fue adecuada?							X	X	X	X	
ACTORES ELECTORALES	tipo de actor electorales	¿La información brindada sobre los tipos de actores que participan en el proceso electoral fue clara?							X	X	X	X		
	Tarea del actor electoral	¿La información recibida en la capacitación sobre sus tareas fue pertinente?							X	X	X	X		
	Uso de material electoral	¿Conocer el uso del material electoral le ayudo a mejorar su desempeño?							X	X	X	X		
CAPACIDAD OR ELECTORAL	DOMINIO DE INFORMACI	¿El dominio de la información sobre el proceso electoral por el							X	X	X	X		

	¿CON SABER SOBRE CPR	capacitador agilizo el tiempo de la capacitación?					X	X	X	X		
		¿El capacitador electoral cuando usted tuvo alguna dificultad, mostro interés en solucionarlo?					X	X	X	X		
	USO DE METODOLOGIAS	¿El capacitador electoral fue didáctico para transmitir la información del proceso electoral?					X	X	X	X		
	CONOCE USO DE MATERIAL ELECTORAL	¿El capacitador electoral transmitió con claridad la información contenida en el material de capacitación electoral?					X	X	X	X		
		¿El capacitador electoral utilizó adecuadamente el material electoral durante la capacitación?						X	X	X	X	


FIRMA DEL EVALUADOR
 Dr. Percy Vasquez Arce
 07413448

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES ELECTORALES

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACION Y/O SUGERENCIA				
				1. Totalmente desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN DE ACTORES ELECTORALES	SERVICIO RECIBIDO	DESEMPEÑO	¿La calidad de información recibida referente al proceso electoral fue la más adecuada?						X		X		X				
			¿Está de acuerdo con el tiempo empleado en la capacitación?						X		X		X		X		

	PERCEPCIÓN	¿La explicación de los temas fue clara y sencilla?					X	X	X	X		
		¿Se respetaron las ideas y diversidad de opinión durante la capacitación?					X	X	X	X		
		RESULTADOS	¿La capacitación recibida fue suficiente para efectuar adecuadamente sus tareas durante la jornada electoral?					X	X	X	X	
EXPECTATIVAS DE CAPACITACIÓN	CONSIDERACIÓN DE EXPECTATIVAS	¿La capacitación recibida sobre el proceso, supero sus expectativas?					X	X	X	X		
		¿La información que recibió referente al proceso electoral le fue de utilidad?					X	X	X	X		
	PRACTICAS Y DEMOSTRATIVA	¿Las capacitaciones recibidas fueron prácticas y demostrativas?					X	X	X	X		
NIVELES DE SATISFACCIÓN	SERVICIO	¿El servicio ofrecido en la capacitación por el personal de la ONPE fue apropiado?					X	X	X	X		

		TIEMPO	¿Fue capacitado a tiempo para desempeñar su tarea durante la jornada electoral?					X	X	X	X		
		ATENCIÓN	¿Se siente satisfecho con la atención recibida por el personal de la ONPE en el distrito?					X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR
 Percy Vasquez Arce
 07413440

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable capacitación electoral.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VASQUEZ ARCE, PERCY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
------------------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Satisfacción de los actores electorales

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

VASQUEZ ARCE, PERCY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
------------------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN ELECTORAL

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA				
				1. Totalmente desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
CAPACITACIÓN ELECTORAL	INFORMACIÓN ELECTORAL	Conocimiento de información CPR	¿La información proporcionada en la capacitación mejoró su percepción sobre el proceso electoral?						X		X		X				
			¿La información contenida en los materiales sobre el proceso electoral es claros y fáciles de comprender?						X		X		X		X		

	Materiales Electorales	¿Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes?						X	X	X	X		
		¿Los materiales de información recibidos son visualmente atractivos?						X	X	X	X		
	utilidad del material electoral	¿La utilidad que se dio al material electoral durante la capacitación fue adecuada?						X	X	X	X		
	ACTORES ELECTORALES	tipo de actor electorales	¿La información brindada sobre los tipos de actores que participan en el proceso electoral fue clara?						X	X	X	X	
Tarea del actor electoral		¿La información recibida en la capacitación sobre sus tareas fue pertinente?						X	X	X	X		
Uso de material electoral		¿Conocer el uso del material electoral le ayudo a mejorar su desempeño?						X	X	X	X		
CAPACIDAD OR ELECTORAL	DOMINIO DE INFORMACI	¿El dominio de la información sobre el proceso electoral por el						X	X	X	X		

	CONOCIMIENTO SOBRE CPR	capacitador agilizo el tiempo de la capacitación?						X	X	X	X		
		¿El capacitador electoral cuando usted tuvo alguna dificultad, mostro interés en solucionarlo?						X	X	X	X		
	USO DE METODOLOGIAS	¿El capacitador electoral fue didáctico para transmitir la información del proceso electoral?						X	X	X	X		
		CONOCE USO DE MATERIAL ELECTORAL	¿El capacitador electoral transmitió con claridad la información contenida en el material de capacitación electoral?						X	X	X	X	
¿El capacitador electoral utilizó adecuadamente el material electoral durante la capacitación?							X	X	X	X			


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES ELECTORALES

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O SUGERENCIA		
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
SATISFACCIÓN DE ACTORES ELECTORALES	SERVICIO RECIBIDO	DESEMPEÑO	¿La calidad de información recibida referente al proceso electoral fue la más adecuada?						X		X		X		
			¿Está de acuerdo con el tiempo empleado en la capacitación?						X		X		X		

	PERCEPCIÓN	¿La explicación de los temas fue clara y sencilla?						X	X	X	X		
		¿Se respetaron las ideas y diversidad de opinión durante la capacitación?						X	X	X	X		
	RESULTADOS	¿La capacitación recibida fue suficiente para efectuar adecuadamente sus tareas durante la jornada electoral?						X	X	X	X		
EXPECTATIVAS DE CAPACITACIÓN	CONSIDERACIÓN DE EXPECTATIVAS	¿La capacitación recibida sobre el proceso, supero sus expectativas?						X	X	X	X		
		¿La información que recibió referente al proceso electoral le fue de utilidad?						X	X	X	X		
	PRACTICAS Y DEMOSTRATIVA	¿Las capacitaciones recibidas fueron prácticas y demostrativas?						X	X	X	X		
NIVELES DE SATISFACCIÓN	SERVICIO	¿El servicio ofrecido en la capacitación por el personal de la ONPE fue apropiado?						X	X	X	X		

		TIEMPO	¿Fue capacitado a tiempo para desempeñar su tarea durante la jornada electoral?						X	X	X	X		
		ATENCIÓN	¿Se siente satisfecho con la atención recibida por el personal de la ONPE en el distrito?						X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Satisfacción de los actores electorales

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ORDOÑEZ CALSIN, ADOLFO YONI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
------------------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable capacitación electoral.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara -2017.

DIRIGIDO A: Los actores electorales del distrito de Phara

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CRUXNEE CAISIN, ADOLFO YONI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

M.Sc. Magister en Educación

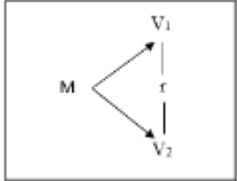
VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
		
FIRMA DEL EVALUADOR		

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017.

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO (ESQUEMA)	DIMENSION	METODOS
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	VI Capacitación Electoral	1. Capacitación electoral 1.1. Fundamento teórico. 1.2. Dimensiones de la capacitación electoral	Información Electoral	Tipo de Estudio: No experimental Diseño: Diseño correlacional 
¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara - 2017?	Hi: Existe relación entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.	Determinar la relación que existe entre la capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales, durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.			Actores Electorales	
Problemas Específicos	Hipótesis Especificas	Objetivos Específicos			Capacitador Electoral	
¿Qué relación existe la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017?	H1: Existe relación entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017	Determinar la relación existente entre la información electoral y el servicio recibido durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.	VD Satisfacción de los Actores Electorales	2. Satisfacción de los actores electorales. 2.1. Fundamento teórico. 2.2. Dimensiones de la satisfacción de	Servicio recibido	Población y Muestra: Población: Actores electorales del distrito de Phara .(3413)

<p>¿Qué relación existe entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación recibida durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017?</p>	<p>H2: Existe relación entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.</p>	<p>Determinar la relación existente entre los actores electorales y sus expectativas de capacitación durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.</p>		los actores electorales	<p>Expectativas de capacitación</p>	<p>Muestra: Muestra probabilística 61 actores electorales.</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de investigación</p> <p>Este se realiza a través del estadígrafo la Chi cuadrado.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017?</p>	<p>H3: Existe relación entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017</p>	<p>Determinar la relación existente entre la competencia del capacitador electoral y los niveles de satisfacción de los actores electorales durante la consulta popular de revocatoria en el distrito de Phara - 2017.</p>			<p>Niveles de satisfacción</p>	

ANEXO 4

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

SOLICITO: Permiso para aplicar encuestas.

Sres.
OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES
Presente.-



Yo, Edgar Clemente Mamani Aceituno identificado con DNI 01322656, con domicilio legal en Jr. Los Álamos Mz-X-18 de la ciudad de Puno y Javier Rodríguez Molina identificado con DNI N° 02438204, con domicilio legal en la urbanización la rinconada 2da etapa E-5 de la ciudad de Juliaca; alumnos de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la mención en Gestión Pública, ante usted con el debido respeto nos presentamos para exponer lo siguiente:

Que habiendo desarrollado el trabajo de investigación titulado “Capacitación electoral y la satisfacción de los actores electorales durante la Consulta Popular de Revocatoria en el distrito de Phara 2017”, se requiere la aplicación de instrumento de investigación denominado encuestas de cada una de las variables de estudio con el objeto de recopilar información de los actores electorales del distrito de Phara, con el objetivo de establecer la confiabilidad del instrumento de investigación ; así como poder demostrar las hipótesis de investigación.

Por lo expuesto:

Solicitamos acceder a nuestra solicitud y se tramite de acuerdo a su naturaleza.

Puno, 01 de Junio de 2018

Edgar Clemente Mamani Aceituno
DNI 01322656

Javier Rodríguez Molina
DNI 02438204

ANEXO 5

OTRAS EVIDENCIAS

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 1- A TRAVES DEL ALFHA DE CRONBACH

```
NEW FILE.  
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	13

CONFIABILIDAD ITEM POR ITEMS DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN ELECTORAL

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La información proporcionada en la capacitación mejoró su percepción sobre el proceso electoral?	50,97	16,599	,405	,808
¿La información contenida en los materiales sobre el proceso electoral es claros y fáciles de comprender?	50,90	15,257	,695	,784
¿Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes?	51,30	17,611	,226	,821
¿Los materiales de información recibidos son visualmente atractivos?	50,89	17,670	,156	,830
¿La utilidad que se dio al material electoral durante la capacitación fue adecuada?	50,97	16,766	,454	,804
¿La información brindada sobre los tipos de actores que participan en el proceso electoral fue clara?	50,87	15,816	,555	,795
¿La información recibida en la capacitación sobre sus tareas fue pertinente?	50,89	17,070	,369	,810
¿Conocer el uso del material electoral le ayudo a mejorar su desempeño?	50,72	15,971	,541	,797
¿El dominio de la información sobre el proceso electoral por el capacitador agilizo el tiempo de la capacitación?	50,95	16,348	,478	,802

¿El capacitador electoral cuando usted tuvo alguna dificultad, mostro interés en solucionarlo?	50,79	16,504	,466	,803
¿El capacitador electoral fue didáctico para transmitir la información del proceso electoral?	50,93	16,329	,473	,803
¿El capacitador electoral trasmitió con claridad la información contenida en el material de capacitación electoral?	50,79	15,870	,577	,794
¿El capacitador electoral utilizó adecuadamente el material electoral durante la capacitación?	50,82	16,184	,550	,797

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE 2- A TRAVES DEL ALFHA DE CRONBACH

```
NEW FILE.  
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA  
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	61	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	61	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	11

**CONFIABILIDAD ITEM POR ITEMS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE
LOS ACTORES ELECTORALES**

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La calidad de información recibida referente al proceso electoral fue la más adecuada?	42,25	19,722	,613	,876
¿Está de acuerdo con el tiempo empleado en la capacitación?	42,43	18,649	,614	,877
¿La explicación de los temas fue clara y sencilla?	41,98	18,883	,708	,870
¿Se respetaron las ideas y diversidad de opiniones durante la capacitación?	42,07	20,429	,443	,886
¿La capacitación recibida fue suficiente para efectuar adecuadamente sus tareas durante la jornada electoral?	42,03	19,499	,642	,875
¿La capacitación recibida sobre el proceso electoral, supero sus expectativas?	42,16	18,906	,617	,876
¿La información que recibió referente al proceso electoral le fue de utilidad?	42,03	19,732	,630	,875
¿Las capacitaciones recibidas fueron prácticas y demostrativas?	42,00	19,267	,582	,878
¿El servicio ofrecido en la capacitación por el personal de la ONPE fue apropiado?	42,00	20,000	,636	,876
¿Fue capacitado a tiempo para desempeñar su tarea durante la jornada electoral?	42,13	19,616	,549	,880
¿Se siente satisfecho con la atención recibida por el personal de la ONPE en el distrito?	41,87	19,316	,659	,873

ANEXO 6

Base de datos

VARIABLE 1 CAPACITACIÓN ELECTORAL																	
N ^a	Información electoral					SDIMI	Actores electorales			SDIM2	Capacitador electoral					SDIM3	TOTALES
	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		
1	4	4	4	5	4	21	4	5	4	13	4	5	5	4	4	22	56
2	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	5	5	5	4	4	23	57
3	5	5	4	5	4	23	4	4	5	13	4	5	4	4	5	22	58
4	5	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	64
5	5	4	5	5	4	23	5	4	5	14	4	4	4	4	4	20	57
6	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	4	4	5	4	5	22	56
7	3	4	3	3	4	17	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24	55
8	4	4	4	5	3	20	4	5	5	14	4	4	5	4	4	21	55
9	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	52
10	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	53
11	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	4	4	4	5	4	21	57
12	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18	48
13	5	5	4	5	4	23	4	4	5	13	4	5	4	4	4	21	57
14	4	4	4	3	4	19	5	5	5	15	4	4	4	5	4	21	55
15	4	5	3	4	5	21	5	5	4	14	4	5	4	5	4	22	57
16	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	4	5	4	5	4	22	57
17	4	4	3	4	4	19	4	5	4	13	4	4	5	4	5	22	54
18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	51
19	4	4	4	4	3	19	4	5	4	13	4	4	5	5	5	23	55
20	4	5	5	5	4	23	4	5	5	14	3	4	4	4	5	20	57
21	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	5	5	4	5	5	24	59
22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	14	5	4	5	5	4	23	58
23	5	4	3	5	4	21	4	4	4	12	5	4	4	4	5	22	55
24	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	5	21	52
25	5	4	4	5	4	22	3	5	4	12	4	3	4	5	4	20	54
26	4	3	4	4	3	18	3	4	4	11	4	4	4	4	3	19	48
27	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	54
28	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	5	4	4	4	21	54
29	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	5	5	4	5	5	24	62
30	3	3	4	3	4	17	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19	47
31	5	4	4	4	4	21	4	5	5	14	4	5	5	5	5	24	59
32	3	4	4	3	4	18	4	4	5	13	3	4	4	3	3	17	48
33	5	5	4	4	5	23	4	5	4	13	4	4	4	5	5	22	58

34	4	4	3	5	4	20	4	3	5	12	5	4	5	4	4	22	54
35	4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	5	3	5	5	4	22	56
36	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	51
37	3	4	5	3	5	20	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	59
38	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14	3	4	4	5	4	20	55
39	4	5	3	5	5	22	5	4	5	14	4	5	4	4	4	21	57
40	5	4	4	3	4	20	4	4	5	13	5	5	4	5	5	24	57
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	52
42	4	5	3	5	5	22	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	61
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	5	5	5	24	56
44	5	5	4	5	4	23	5	5	4	14	5	5	4	4	5	23	60
45	3	2	3	4	3	15	2	3	2	7	3	4	2	3	3	15	37
46	4	5	4	4	5	22	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	62
47	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	49
48	4	4	4	5	4	21	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	54
49	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	61
50	5	5	3	4	5	22	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	61
51	5	4	4	4	5	22	4	5	4	13	3	4	4	4	4	19	54
52	4	4	4	4	5	21	5	4	4	13	4	4	4	5	5	22	56
53	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	4	5	21	54
54	4	4	4	5	4	21	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	52
55	4	4	4	3	5	20	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	54
56	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	52
57	5	5	4	5	4	23	4	4	3	11	4	5	3	3	4	19	53
58	4	4	3	4	4	19	5	4	4	13	4	4	4	5	4	21	53
59	5	4	3	5	4	21	4	4	5	13	5	5	4	4	4	22	56
60	5	5	4	5	5	24	5	5	5	15	4	5	4	5	4	22	61
61	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	4	5	4	22	58

Base de datos de la segunda variable.

N°	VARIABLE 2 SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES ELECTORALES														
	Servicio Recibido					SDIM4	Expectativas de Capacitación			SDIM5	Niveles de satisfacción			SDIM6	TOTALES
	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18		ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21		ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24		
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44
2	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15	4	4	5	13	49
3	5	5	5	4	5	24	4	4	5	13	5	5	5	15	52
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	55
5	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	4	5	5	14	48
6	3	4	4	4	5	20	5	4	5	14	4	5	5	14	48
7	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	5	5	14	49
8	4	2	4	3	4	17	5	4	3	12	5	4	5	14	43
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13	45
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44
11	4	4	5	5	4	22	4	5	5	14	4	4	5	13	49
12	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	3	11	42
13	4	4	4	5	5	22	4	5	5	14	4	3	3	10	46
14	4	5	4	4	5	22	5	5	3	13	4	4	4	12	47
15	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14	5	5	5	15	53
16	4	3	5	4	4	20	4	4	4	12	4	5	5	14	46
17	4	3	4	4	4	19	4	5	4	13	4	4	4	12	44
18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12	43
19	4	3	5	5	5	22	4	4	4	12	4	4	4	12	46
20	4	3	4	4	5	20	4	4	4	12	5	4	5	14	46
21	4	4	5	5	4	22	5	5	4	14	4	4	5	13	49
22	4	4	5	4	4	21	5	4	5	14	4	4	4	12	47
23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	14	5	3	5	13	49
24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	5	4	5	14	47
25	4	3	3	4	4	18	4	4	4	12	3	4	4	11	41
26	3	3	4	4	4	18	3	4	3	10	4	4	4	12	40
27	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	4	4	4	12	46
28	4	4	4	5	5	22	4	5	4	13	4	4	4	12	47
29	4	4	5	5	5	23	5	5	4	14	5	5	5	15	52
30	4	3	3	4	4	18	4	4	3	11	4	4	4	12	41
31	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	4	4	5	13	49
32	4	4	4	4	3	19	3	4	5	12	4	5	5	14	45
33	4	5	4	5	5	23	4	5	5	14	5	5	5	15	52
34	3	3	4	4	4	18	3	4	4	11	4	3	4	11	40
35	4	3	4	4	4	19	4	5	5	14	4	4	4	12	45
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44

37	3	4	5	5	4	21	3	4	5	12	4	3	4	11	44
38	5	4	4	3	4	20	5	4	4	13	4	5	4	13	46
39	4	5	5	4	4	22	4	5	4	13	5	5	5	15	50
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	55
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44
42	5	4	5	4	4	22	4	4	5	13	5	4	4	13	48
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44
44	4	4	5	5	5	23	5	4	4	13	5	4	5	14	50
45	3	2	2	3	2	12	3	2	3	8	3	2	3	8	28
46	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15	54
47	2	2	3	4	3	14	2	3	2	7	4	3	3	10	31
48	4	4	4	3	4	19	3	4	5	12	4	5	4	13	44
49	4	4	5	5	5	23	5	4	5	14	5	5	5	15	52
50	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	5	14	53
51	4	4	4	5	4	21	3	4	4	11	4	3	4	11	43
52	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12	43
53	4	4	4	3	5	20	4	4	4	12	4	4	4	12	44
54	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	12	43
55	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	5	13	44
56	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	5	5	5	15	49
57	4	5	5	3	4	21	3	4	4	11	4	4	5	13	45
58	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	5	4	5	14	51
59	4	4	4	5	4	21	4	5	5	14	4	4	5	13	48
60	5	3	5	4	4	21	5	5	5	15	5	4	4	13	49
61	4	4	5	4	5	22	5	4	4	13	5	4	5	14	49