

# PERCEPCIONES SOBRE LA GESTIÓN ELECTORAL EN EL PERÚ

UN ANÁLISIS DE LAS ELECCIONES GENERALES 2011





# PERCEPCIONES SOBRE LA GESTIÓN ELECTORAL EN EL PERÚ

UN ANÁLISIS DE LAS ELECCIONES GENERALES 2011

Percepciones sobre la gestión electoral en el Perú. Un análisis de las Elecciones Generales 2011.-- Lima:  
ONPE, 2011

110p.-- (Documento de trabajo; 26)

ISBN 978-9972-695-50-6

PERÚ / SATISFACCIÓN ELECTORAL / ORGANIZACIÓN DEL PROCESO / CALIDAD DE  
LAS ELECCIONES / LEGITIMIDAD DEMOCRÁTICA

*Percepciones sobre la gestión electoral en el Perú. Un análisis de las Elecciones Generales 2011*

Serie: Documento de trabajo N.º 26

© Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)

Jr. Washington 1894, Lima 1

Teléfono: 417-0630

publicaciones@onpe.gob.pe

www.onpe.gob.pe

Todos los derechos reservados

Jefa de la ONPE: *Dra. Magdalena Chú Villanueva*

Elaboración y edición: *GIEE - SGIIE - Área de Información e Investigación Electoral*

Gerente: *Teresa Watanabe*

Subgerente: *Carlota Casalino*

Coordinadora: *Sandra Morales*

Equipo de sistematización y análisis: *Omar Awapara, Gerson Fulcarima & Mariana Ramírez*

Corrección de estilo: *Odín del Pozo*

Diseño editorial: *Erick Ragas*

Hecho el Depósito en la Biblioteca Nacional del Perú: 2012-12510

Primera edición

Lima, diciembre de 2011

500 ejemplares

Impresión: Tarea Asociación Gráfica Educativa

# TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN.....	11
INTRODUCCIÓN .....	13
SIGLAS.....	15

## *Capítulo 1*

### *Democracia, procesos electorales y opinión pública*

1.1 <i>Democracia y procesos electorales</i> .....	17
1.2 <i>Legitimidad democrática: opinión pública y gestión electoral</i> .....	21
1.2.1 <i>Gestión electoral y legitimidad democrática</i> .....	23
1.2.2 <i>La percepción como evaluación y como percepción</i> .....	27
1.3 <i>Los conceptos de percepción, satisfacción y actitud aplicados al trabajo de la ONPE</i> .....	31

## *Capítulo 2*

### *Opinión pública y legitimidad de la democracia en el Perú*

2.1 <i>La concepción de la democracia en el Perú en perspectiva comparada</i> .....	33
2.1.1 <i>Estudios sobre las concepciones de la democracia en América Latina</i> .....	34
2.1.2 <i>Estudios sobre las concepciones de democracia en el Perú</i> .....	35
2.2 <i>Confianza en las instituciones políticas o sociales</i> .....	40
2.3 <i>Grado de satisfacción y apoyo a la democracia en el Perú</i> .....	43

*Capítulo 3*

*Opinión pública y gestión electoral*

3.1	<i>Planteamiento, hipótesis y objetivos del estudio de opinión.....</i>	47
3.2	<i>Muestra del estudio de opinión.....</i>	50
3.3	<i>Análisis descriptivo.....</i>	52
3.3.1	Variable dependiente.....	52
3.3.2	Variables independientes.....	53
3.3.3	Variables de control.....	62
3.4	<i>Análisis de asociación entre las variables.....</i>	65
3.4.1	Verificación empírica de las hipótesis del presente estudio.....	65
3.4.2	Asociaciones según variables de control.....	69
	CONCLUSIONES.....	73
	BIBLIOGRAFÍA.....	77
	ANEXOS.....	83

TABLADE  
CUADROS & GRÁFICOS

## *Cuadros*

CUADRO 2.1 | p. 37

*Valoración de los elementos de la democracia según tipos de ciudadanía (%)*

CUADRO 2.2 | p. 40

*Confianza en las instituciones en Lima, 1989-2009 (%)*

CUADRO 3.1 | p. 48

*Acciones de un elector durante la jornada y la gestión electoral*

CUADRO 3.2 | p. 51

*Electores, mesas y locales según las ODPE de Lima, EG 2011 – Primera elección*

CUADRO 3.3 | p. 52

*Distribución de la muestra según grupos de ODPE de Lima*

CUADRO 3.4 | p. 53

*Satisfacción con la organización del proceso según grupos de ODPE de Lima (%)*

CUADRO 3.5 | p. 54

*Electores que tuvieron dificultades para llegar al local de votación según grupos de ODPE de Lima (%)*

CUADRO 3.6 | p. 55

*Tipos de dificultad para llegar a su local de votación según grupos de ODPE de Lima (%)*

CUADRO 3.7 | p. 56

*Tiempo invertido en llegar al local de votación según grupos de ODPE de Lima (%)*

CUADRO 3.8 | p. 57

*Proporción de electores que hicieron fila para entrar a sus locales de votación*

CUADRO 3.9 | p. 59

*Electores que ubicaron su local de votación a través de un medio oficial de la ONPE (%)*

CUADRO 3.10 | p. 60

*Idoneidad de la infraestructura utilizada como local de votación según grupos de ODPE de Lima*

CUADRO 3.11 | p. 61

*Razones por las cuales los electores consideraron inadecuados sus locales de votación*

CUADRO 3.12 | p. 62

*Satisfacción con la atención del personal de la ONPE*

CUADRO 3.13 | p. 63

*Porcentaje de electores que vota en un distrito diferente al que reside*

CUADRO 3.14 | p. 66

*Satisfacción con la organización del proceso electoral y nivel de esfuerzo*

CUADRO 3.15 | p. 67

*Satisfacción con la organización del proceso electoral y calidad de la información*

CUADRO 3.16 | p. 67

*Satisfacción con la organización del proceso electoral e idoneidad del local de votación*

CUADRO 3.17 | p. 68

*Satisfacción con la organización del proceso electoral y atención del personal de la ONPE*

## Gráficos

GRÁFICO 2.1 | p. 39

*Segmentación de la opinión pública según actitudes hacia la democracia, 2009*

GRÁFICO 2.2 | p. 42

*Confianza en las instituciones peruanas, 2010*

GRÁFICO 2.3 | p. 45

*Apoyo a la democracia y a los golpes militares en América, 2010*

GRÁFICO 3.1 | p. 58

*Tiempo de espera para ingresar al local de votación (%)*

GRÁFICO 3.2 | p. 58

*Tiempo de espera de los electores antes de ingresar a la cabina de votación (%)*

GRÁFICO 3.3 | p. 65

*Procedencia de los electores que no votan en el mismo distrito en el que residen según grupos de ODPE (%)*



# PRESENTACIÓN

La Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) es la autoridad máxima en la organización y ejecución de procesos electorales, de referéndum y otras consultas populares. En esta oportunidad entrega al público interesado el Documento de Trabajo N.º 26: *Percepciones sobre la gestión electoral en el Perú. Un análisis de las Elecciones Generales 2011.*

El documento señalado aborda de manera empírica un tema ausente en los estudios electorales realizados en nuestro país: la relación existente entre gestión electoral y democracia. En efecto, el análisis expuesto en el presente texto revela el efecto o consecuencias que tiene la organización del proceso electoral sobre el grado de satisfacción que muestran los ciudadanos respecto de su experiencia el día de la elección.

Con esta publicación, la ONPE invita a la comunidad académica o especializada en temas político-electorales a reflexionar en torno a la importancia de la calidad de las elecciones en los procesos de consolidación democrática. Asimismo, evidencia interés por continuar perfeccionando su especialización en la planificación, organización y ejecución de procesos eleccionarios de amplia legitimidad.

*Lima, diciembre de 2011*  
*Área de Información e Investigación Electoral*  
*Oficina Nacional de Procesos Electorales*



# INTRODUCCIÓN

La Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), por disposición de la Constitución Política del Perú, es la institución encargada de organizar todos los procesos electorales, de referéndum y otros tipos de consulta popular. De esa manera, con ocasión de cada proceso electoral, y dependiendo de la envergadura del mismo, una cantidad significativa de recursos humanos y materiales son movilizadas con la finalidad de asegurar que los ciudadanos ejerzan su derecho al voto en condiciones adecuadas. El cumplimiento cabal de esta tarea constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta la legitimidad tanto de los resultados electorales como del sistema democrático.

La ONPE, en sus diecisiete años de experiencia en la organización de procesos electorales, ha conseguido posicionarse como una institución que ha cumplido con el mandato constitucional. No obstante, hasta la fecha no se ha estudiado de manera empírica la concepción de democracia que tienen los ciudadanos peruanos o la vinculación que los mismos establecen entre dicha forma de gobierno y los procesos electorales. Asimismo, tampoco se ha analizado la opinión ni el grado de satisfacción que tendría la población con la experiencia de votar o sobre la organización de la jornada electoral (gestión electoral).

El presente documento responde a la necesidad de conocer la relación que los peruanos establecen entre democracia, procesos electorales y gestión electoral. Para ello, primero exploramos la manera cómo los connacionales conceptúan o valoran la democracia, buscando identificar el rol que juegan las elecciones en dichas definiciones. Luego, estudiamos la opinión de los ciudadanos sobre su par-

ticipación electoral en un contexto definido: las Elecciones Generales 2011 – Primera elección. En este último ejercicio verificamos empíricamente los factores que parecen determinar el grado de satisfacción que tendrían los electores limeños con la organización de la jornada electoral.

La información empírica recogida o sistematizada, así como el análisis que forma parte del presente estudio, se organizó en tres capítulos. En el primero resaltamos teóricamente la relación intrínseca que se establece entre procesos electorales y democracia. Asimismo, indicamos el rol que juega la opinión de los ciudadanos en la legitimidad de los procesos electorales y, por ende, en el sistema democrático mismo. En la parte final de este capítulo exponemos detalladamente la definición que usamos del concepto «opinión» a partir del análisis teórico de otros dos conceptos estrechamente relacionados y articulados al mismo, los cuales son: «percepción» y «satisfacción».

En el segundo capítulo realizamos un balance crítico de una serie de estudios empíricos que han abordado la opinión pública y sus actitudes frente a la democracia en el Perú. Nuestro análisis procura identificar los elementos básicos o constitutivos de las diversas definiciones democráticas existentes, con el objeto de verificar empíricamente si entre los mismos se incluyen a los procesos electorales. Luego, en una segunda sección, exponemos las razones o factores que explicarían el grado de satisfacción o apoyo al sistema democrático en nuestro país. Cabe indicar que, en el análisis de los temas señalados, utilizamos una perspectiva comparada puesto que incluimos algunos casos de otros países de América Latina.

Finalmente, en el capítulo 3 exponemos los resultados de un estudio de opinión que realizamos durante las Elecciones Generales 2011 – Primera elección. El objetivo de dicha encuesta fue recoger las opiniones de los electores limeños sobre su experiencia de votar, así como de la organización del proceso electoral llevado a cabo por la ONPE. Estos dos aspectos resultan determinantes para comprender la opinión pública sobre la gestión electoral al igual que la relación entre esta y la satisfacción con la democracia en nuestro país.

# SIGLAS

BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
DNI	Documento Nacional de Identidad
EG 2011	Elecciones Generales 2011
FF. AA.	Fuerzas Armadas
JNE	Jurado Nacional de Elecciones
LAPOP	Proyecto de Opinión Pública en América Latina
LOE	Ley Orgánica de Elecciones
NS/NR	No sabe/No responde
ODPE	Oficina Descentralizada de Procesos Electorales
ONPE	Oficina Nacional de Procesos Electorales
PNP	Policía Nacional del Perú
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PRODDAL	Programa para el Desarrollo de la Democracia en América Latina
RENIEC	Registro Nacional de Identidad y Estado Civil
SS. HH.	Servicios higiénicos
SUNAT	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria



## CAPÍTULO I

DEMOCRACIA, PROCESOS ELECTORALES Y  
OPINIÓN PÚBLICA

**E**n el presente capítulo exponemos el marco teórico sobre el cual se basa el análisis de la relación acto de votar–legitimidad del proceso electoral. Dado que nuestro objetivo es sostener que la opinión de los electores sobre la organización del proceso electoral<sup>1</sup> puede ser concebida como el fundamento subjetivo de la democracia, en las siguientes secciones definiremos los conceptos de «democracia», «procesos electorales», «opinión», «percepción» y «satisfacción», además de la relación teórica existente entre estos tres últimos conceptos.

*1.1 Democracia y procesos electorales*

En la actualidad existe una variedad de enfoques y definiciones sobre el concepto «democracia». A pesar de dicha diversidad, todos ellos se remiten al modelo de organización y gobierno de Atenas como el germen del concepto. No obstante, también reconocen que ese modelo no era perfecto pues admitía la esclavitud y excluía a las mujeres de la vida pública.

De esta manera, Alejandro Ariza ha señalado que alrededor del siglo v a. c. la *demokratía* ateniense —en parte gracias a la victoria de los griegos sobre los persas en las guerras Médicas— estaba ya consolidada como una forma de organización política claramente diferente de la aristocrática. Este modelo de gobierno se caracterizaba por:

---

<sup>1</sup> En este caso, la calidad de un proceso electoral es concebida en función de la imparcialidad y transparencia con las que son desarrolladas cada una de las etapas del mismo.

- La sujeción de las instituciones y funcionarios a un sistema de leyes y normas.
- La participación directa y efectiva del *demos* (población con derechos políticos) en las decisiones políticas y administrativas de la *polis*.
- La consolidación de la *polis*, como unidad de interés, lo cual supera a las comunidades y poderes locales de las tradiciones aristocráticas.
- La igualdad en tres planos: frente a la ley (isonomía), de palabra en la Asamblea (isegoría) y socioeconómica. (ARIZA 2007: 152)

Sin embargo, para José Nun, la forma de gobierno de Atenas representó solo una manera de interpretar el «gobierno del pueblo». La otra concepción —también griega— se gestó en Esparta y fue claramente diferente a la ateniense. En efecto, dicha ciudad era gobernada no por una Asamblea, donde todos los ciudadanos deliberaban directamente en torno a los asuntos de interés público, sino por un «Consejo de la ciudad» elegido a través de un procedimiento singular:

Los candidatos desfilaban ante los ciudadanos reunidos en una asamblea (cuyo número total no pasó nunca de unos 9 mil) y éstos los vivaban o no según sus preferencias. En un recinto adyacente, evaluadores imparciales registraban en tabletas escritas la intensidad de los aplausos y de los gritos que recibían los postulantes y por este método [...] determinaban quienes eran los ganadores. (NUN 2000: 21-22)

Estas dos experiencias de concebir la participación de los ciudadanos en el gobierno de sus ciudades, según Rafael Roncagliolo, son antecedentes históricos de sendas concepciones teóricas de democracia. En sus términos: «Atenas puede considerarse como el gran antecedente histórico de democracia directa y Esparta, como una caricatura de la democracia representativa» (RONCAGLIOLO & MELÉNDEZ 2007: 315).

Sin embargo, la democracia directa —en el sentido ateniense— fue extinguiéndose y tornándose irrealizable conforme se ampliaban las unidades políticas y aumentaba el número de habitantes con derecho a participar en los asuntos públicos. A su vez, el argumento propio de la democracia representativa: el pueblo no gobierna ni delibera, sino a través de sus representantes, resultó ser altamente compatible con los Estados modernos. De tal manera, la extensión de la democracia representativa implicó la adopción de los procesos electorales como el método más efectivo para escoger a los representantes o gobernantes.

Si bien existe una serie de definiciones de democracia, es posible realizar una distinción entre aquellas explicaciones mínimas y maximalistas del concepto en cuestión. La primera de ellas se enfoca en los procedimientos, por lo que refleja claramente la relación entre democracia y procesos electorales (BAVISKAR & MALONE 2004: 4). En su versión clásica, esta definición concebía a la democracia como un método legítimo para llegar al poder; en palabras de Joseph Schumpeter: «[...] el método democrático es el instrumento institucional para llegar a decisiones

políticas, en virtud del cual cada individuo logra el poder de decidir mediante una competición que tiene por objeto el voto popular» (1983 [1942]: 257).

Años más tarde, Robert Dahl estableció ocho criterios o requisitos indispensables para la existencia de una democracia mínima, a la cual denominó «poliarquía». Estos son: el derecho al voto; el derecho a ser elegido; el derecho de los líderes políticos a competir por el apoyo y los votos; elecciones libres y justas; libertad de asociación; libertad de expresión; pluralidad de fuentes de información; y, finalmente, instituciones que dependan de votos y de otras expresiones de preferencia (DAHL 1971: 3).

En ese sentido, tal como lo afirman Collier & Levitsky, la definición mínima se enfoca en la menor cantidad de atributos necesarios para alcanzar un estándar viable de democracia (1997: 431). A diferencia de ella, la definición maximalista se centra en las políticas substantivas o resultados más que en los medios o procedimientos formales. Sin embargo, a partir del aumento de estudios de opinión pública, que pusieron en evidencia el hecho de que una gran mayoría utilizaba el concepto de democracia para referirse a un amplio rango de dimensiones —no solo políticas sino también socioeconómicas—, algunos académicos agregaron otros elementos a su definición de democracia (BAVISKAR & MALONE 2004: 5).

De esa manera, la definición actual de democracia ha incorporado aspectos más amplios que los supuestos por la definición mínima (procedimientos o condiciones que hacen posible la elección de los gobernantes) o la maximalista (resultados económicos o sociales del gobierno de turno). Así, actualmente el concepto de democracia también supone que las asociaciones e individuos pueden influir en las decisiones políticas y cuentan con mecanismos para exigir responsabilidad a sus representantes en el poder (LEVINE & MOLINA 2007: 19-20).

No obstante, ambas definiciones de democracia mencionadas anteriormente —mínima y maximalista— reconocen los procesos electorales como un elemento básico de todo sistema democrático; incluso para algunos científicos sociales, la intensidad democrática de un régimen se encuentra en función del grado de calidad de sus respectivos procesos electorales. De esta forma, en recientes estudios que analizan la naturaleza de los regímenes políticos «realmente existentes», un proceso electoral realizado siguiendo procedimientos que aseguran la transparencia de la elección y otorgan legitimidad a los resultados finales, define —en última instancia— «[...] la línea divisoria entre una democracia electoral mínima y [una] autocracia electoral» (HARTLYN, MCCOY & BUSTILLOS 2009: 16).

Entonces, si los procesos electorales pueden ser concebidos como la realización o concreción de los principios esenciales de la democracia, cabe precisar cuáles son estos ideales democráticos. Siguiendo a Luis Sánchez, estos son: el principio de igualdad política, la soberanía nacional y el pluralismo. El primero de ellos se expresa a través del sufragio universal de cada uno de los miembros de una comunidad política, sin distinción de cualquier rasgo o característica propia de cada individuo. El segundo principio, propio de la definición representativa de la democracia, supone que la soberanía pertenece al pueblo y que este se ejerce a través de sus representantes, a quienes eligen con su voto. Por último, el principio pluralista —entendido como libertad de pensamiento, de conciencia y de religión— se traduce en la existencia de un pluralismo ideológico o social, el cual se sedimenta en los diversos proyectos políticos —o, más concretamente, en partidos políticos— que luego son elegidos por los ciudadanos en igualdad de condiciones (SÁNCHEZ 1986: 9-11).

Del mismo modo, y desde otra perspectiva, se presentan tres razones teóricas, estrechamente vinculadas con las reseñadas anteriormente. Según ellas, los procesos electorales son concebidos como un componente básico y necesario en todo régimen democrático. Los argumentos son los siguientes:

- En primer lugar, se sostiene que un proceso electoral es per se el mecanismo más democrático, ya que pueden intervenir la mayor cantidad de ciudadanos en comparación con otras formas de participación política y, también, porque cada voto emitido por los ciudadanos tiene el mismo valor formal.
- En segundo lugar, se hace referencia a las consecuencias directas del acto de votar. En efecto, los votos depositados por los ciudadanos, después de la respectiva contabilización, legitiman a los que resultan ganadores, estableciendo, así, una vinculación directa entre el electorado y los elegidos.
- En tercer lugar, se argumenta que la vinculación entre electores y elegidos es de tipo sistémica y se encuentra constituida por una entrada (*input*), dada por la legitimación del proceso electoral llevado a cabo, y por un resultado (*output*) —constituido por las consecuencias de las políticas públicas que serán implementadas por los elegidos— el cual afecta a la ciudadanía y a las personas en general (FRANCO-CUERVO & FLÓREZ 2009: 265-266).

Ahora bien, al plantear que los procesos electorales son el método o mecanismo que ha posibilitado la concreción de la democracia, resulta necesario enumerar cuáles son las condiciones que deberían cumplir dichos procesos para ser considerados como fiel reflejo de los principios democráticos. En ese sentido, Dahl ha indicado que la democracia requiere de procesos electorales libres, imparciales y frecuentes. Las primeras dos condiciones corresponden al principio democrático de igualdad política, pues «[...] todo ciudadano debe tener una oportunidad efectiva de votar, y todos los votos deben contarse como iguales» (DAHL 1999: 110).

Por su parte, la necesidad de que los procesos sean frecuentes asegura que los ciudadanos mantengan el control del poder político. Aunque el autor no lo señala explícitamente, esta condición refuerza en la práctica el hecho de que son los ciudadanos los que detentan, en última instancia, el poder político; en sus términos, «[...] si los ciudadanos han de conservar el control final de la agenda, las elecciones han de ser [...] frecuentes» (DAHL 1999: 111).

En síntesis, en el presente estudio seguiremos la perspectiva teórica procedimental (definición mínima) para analizar los factores determinantes de la opinión de los ciudadanos con respecto a los procesos electorales. Entonces, resulta oportuno definir como democrático aquel régimen donde «[...] hay elecciones periódicas en que los ciudadanos, como electores con igual derecho, pueden escoger libremente entre varias opciones que representan corrientes diversificadas de creencias y opiniones» (SÁNCHEZ 1986: 11).

### 1.2 *Legitimidad democrática: opinión pública y gestión electoral*

Han sido múltiples los esfuerzos por explorar los factores que influyen en la satisfacción de los ciudadanos respecto del sistema democrático. Algunos académicos se han enfocado en las causas económicas, arguyendo que la legitimidad democrática deviene principalmente de la provisión de bienes materiales; en contraposición, otros han afirmado que los factores políticos son los más relevantes (CHU et ál. 2008).

21

Las primeras investigaciones sobre el tema sugirieron que entre los diversos factores que influían en el apoyo ciudadano hacia la democracia el más importante era la percepción del cambio económico en los ámbitos individual y nacional. En esta línea, Przeworski (1991) afirmó que el factor más relevante era la brecha entre las expectativas subjetivas y las experiencias económicas reales; es decir, para este autor, el apoyo a la democracia aumentaba en la medida en que los ciudadanos creían que dicho régimen mejoraría su situación económica personal y la de la nación.

Sin embargo, estudios posteriores cuestionaron el énfasis en las bases económicas del apoyo popular hacia la democracia. Así, Evans y Whitefield (1995) encontraron un vínculo escaso entre la experiencia económica y el apoyo a la democracia cuando se controlaba el nivel de respuesta del sistema político a las demandas de los ciudadanos (*responsiveness*) y el apoyo a la mercantilización. Por su parte, Rose, Mishler & Haerpfer (1998) advirtieron sobre la «teoría reduccionista», que sugería que toda actitud política se deriva de las condiciones económicas y encontraron que, si bien importan los factores tanto económicos como los políticos, los políticos resultan ser más determinantes.

En tal sentido, diversos estudios han procurado identificar las variables o los factores que influyen en la manera cómo los electores estiman la imparcialidad de los procesos electorales. Las variables sugeridas por los investigadores son diversas, pero pueden agruparse en dos grandes tipos: (a) los rasgos o características individuales y (b) las condiciones o contextos institucionales. Entre las variables individuales que influyen o están asociadas a determinada opinión de los electores, tenemos: la edad, la educación, el estatus socioeconómico, el género, la religiosidad, el interés por la política, entre otras.<sup>2</sup> En tanto que las variables institucionales con alguna relevancia limitada son: el tipo de sistema electoral,<sup>3</sup> las regulaciones gubernamentales sobre el financiamiento electoral y la forma cómo se organizan o constituyen los órganos electorales (BIRCH 2005: 6).

Respecto a las variables institucionales, los estudios sugieren que los procesos electorales realizados bajo un sistema de representación proporcional son percibidos como más equitativos. En efecto, Anderson et ál., en un estudio sobre este tópico, demostraron que los miembros de los partidos políticos evalúan como más imparcial una elección llevada a cabo dentro de un sistema electoral que reparte el número de escaños de acuerdo con la votación obtenida por cada uno de los partidos (2005: 154-158).

22 Asimismo, con respecto a las variables institucionales, cabe destacar que existen dos que son de particular relevancia: el balance entre los poderes Ejecutivo y Legislativo —de cuya oscilación resulta un sistema más presidencialista o más parlamentario, respectivamente—. Junto a ello está la decisión respecto a un sistema electoral; aunque algunos, también, incluyen como un tercer elemento crucial la organización política federal u otra variante del problema de centralización/descentralización (ELKLIT & REYNOLDS 2002: 88).

Empero, la realización de elecciones es un proceso complejo, particularmente en cuanto a su administración. Por lo tanto, la calidad de esta constituye un factor relevante a tener en consideración para explicar el grado de eficacia individual y su relación con su legitimidad en un régimen postautoritario o en una democracia emergente (ELKLIT & REYNOLDS 2002: 88). En ese sentido, el siguiente acápite está destinado a la gestión electoral, o también denominada administración electoral.

---

<sup>2</sup> Véanse los estudios de Anderson & Guillory (1997), Banducci & Karp (2003), Newton & Norris (2000) y Norris (2004).

<sup>3</sup> Entiéndase «sistema electoral» como el conjunto de métodos y técnicas que permite convertir los votos en puestos públicos de elección y no como la forma de organización y funciones de los órganos electorales. Cabe señalar que esta última acepción es utilizada solo en nuestro país (véase el capítulo XIII de la Constitución de 1993).

### 1.2.1 *Gestión electoral y legitimidad democrática*

Tras décadas de difusión global de la competitividad política multipartidaria, finalmente se empieza a reconocer el impacto directo de la calidad de la administración electoral en la forma cómo se llevan a cabo las elecciones en los países en desarrollo, muchos de los cuales se caracterizan por contar con una democracia en proceso de consolidación. En este contexto, las elecciones juegan un rol crucial en su desarrollo, por ser una condición necesaria para gozar de algún régimen democrático (ELKLIT & REYNOLDS 2002: 87). Tal como indica Pastor (1999a), fue recién a partir de la década de 1990 que la gestión electoral empezó a ser considerada por los investigadores como un elemento importante en el amplio análisis de transiciones y, principalmente, en la consolidación de las nuevas democracias.

En el contexto latinoamericano, los organismos electorales recién empezaron a adquirir un rol esencial en la década de 1980, producto de los procesos de transición democrática que experimentó la región durante la llamada tercera ola democratizadora (HUNTINGTON 1994). Por esta razón, durante décadas, el análisis sobre la independencia de la gestión electoral no gozó del interés ni la atención que tiene hoy en día. Al respecto, Barrientos del Monte señaló que, si bien el estudio del desempeño o la importancia de los organismos electorales fue ampliamente estudiado en países en desarrollo —como es el caso de la región latinoamericana—; aún se conoce poco acerca de los factores que explican la confianza de los partidos y de los ciudadanos hacia estos organismos y, por consiguiente, hacia la legitimidad de las elecciones (BARRIENTOS 2011: 24). En ese sentido, autores como Birch (2005), Elklit & Reynolds (2002), Molina & Hernández (1998) y Rosas (2010) buscaron explicar aquellos factores asociados con la credibilidad social hacia las elecciones, tomando como variable explicativa la independencia del organismo electoral.

De esa manera, en su análisis de ochos países latinoamericanos, Molina & Hernández (1998) agregaron como variable explicativa de la credibilidad social hacia las elecciones el número efectivo de partidos políticos y el grado de institucionalización del sistema de partidos. Los resultados de su análisis revelaron que ambas variables estaban asociadas positivamente con la continuidad y credibilidad de las elecciones. Sin embargo, ello ocurría en contextos donde las organizaciones electorales eran independientes, el sistema de partidos políticos institucionalizado y el número de estas agrupaciones reducido.

Por otro lado, Elklit & Reynolds (2002) desarrollaron un modelo metodológico para analizar la calidad de las elecciones a escala nacional, centrados en los ámbitos de eficacia y justicia de la gestión electoral. Así, ellos identificaron once niveles de evaluación con sus respectivos indicadores de desempeño: el esquema legal; el orga-

nismo electoral; los criterios de demarcación de los distritos electorales; la educación electoral; los registros electorales; la facilidad de voto en el diseño de las cédulas; la regulación de las campañas; la votación; el conteo de votos y la concentración de los resultados; la resolución de impugnaciones, verificación y certificación de los resultados; y, finalmente, los procedimientos postelectorales. Dichos criterios fueron ordenados en tres conjuntos: esenciales, importantes y deseables; de tal forma que, dependiendo de su relevancia, la suma de los indicadores de desempeño indicaría los patrones de éxito o fracaso al llevar a cabo elecciones libres y justas, ya sea en democracias estables o en aquellas en proceso de consolidación.

La intención de Elklit & Reynolds fue conceptualizar la calidad de las elecciones como una extensión en la que los actores políticos vieran el proceso electoral como legítimo. De esta forma, al aplicar dicho esquema en el análisis de ocho países africanos, los autores descubrieron que en aquellos lugares donde la percepción de la legitimidad del proceso electoral es baja existen fallas en diversos pasos que componen el proceso. Ello se observaba, por ejemplo, en la percepción respecto a que los marcos legales básicos contienen fallas y son injustos; en la creencia de que el organismo electoral favorece a un grupo político o es incompetente; o en que la logística de las elecciones presentaba fallas que limitaban su alcance, hasta el punto de no reflejar el deseo de las personas (2002: 113-114).

24

Por su parte, Birch (2005) analiza la confianza en la democracia en veintiocho países de distintos continentes, donde incluye como variables explicativas el financiamiento público de las campañas electorales como principio de gobernanza del proceso electoral junto con la independencia del organismo electoral. Según esta autora, la influencia que ejercen estas dos variables institucionales sobre la opinión acerca de la imparcialidad de las elecciones no ha sido corroborada empíricamente, pero resulta evidente que una mayor regulación de los fondos de campaña utilizados por los partidos políticos ayuda a mejorar la opinión de los electores sobre la transparencia del proceso eleccionario. Asimismo, respecto a los órganos de administración electoral, Birch indica que una comisión jurídica o formalmente independiente del poder político<sup>4</sup> está principalmente asociada con un alto nivel de confianza ciudadana en los procesos electorales que dicho órgano conduce (BIRCH 2005: 7-10). Sin embargo, Rosas (2010) argumenta que, si bien la clase política en América Latina aprecia la independencia de los organismos electorales, los ciudadanos valoran su desempeño basándose también en factores que van más

---

<sup>4</sup> En la literatura especializada se han identificado no menos de tres tipos de órganos electorales: (a) una comisión plenamente independiente, (b) una comisión que es parte del gobierno pero que está bajo la supervisión de un órgano independiente (usualmente el poder judicial) y (c) una administración electoral que está bajo control de una agencia gubernamental (LÓPEZ-PINTOR 2000, MOZZAFFAR 2002).

allá de los mismos procesos eleccionarios, tales como la coyuntura política o el rol de los partidos políticos.

En términos generales, si bien se han realizado diversos estudios respecto a la confianza en los procesos electorales, aún son escasos los análisis sobre los efectos que tendría el desempeño de los organismos electorales sobre la confianza de las élites políticas o los ciudadanos hacia el proceso electoral y la democracia. En efecto, la mayoría de los estudios han analizado la confianza ciudadana hacia las elecciones pero no han explorado la de los partidos políticos; obviando así el rol de la gestión electoral como factor explicativo del éxito o inestabilidad de las nuevas democracias. Por esta razón, Barrientos del Monte (2011) realizó un estudio comparado en once países sudamericanos y México, incluyendo Centroamérica y el Caribe,<sup>5</sup> donde analizó la actuación de los diferentes organismos electorales en la gestión de treinta y cinco procesos electorales nacionales en los cuales fueron elegidos presidentes y parlamentarios, durante el período que va de inicios de los años ochenta hasta mediados del año 2010.

Pese a la importancia que algunos autores han otorgado a la independencia formal o jurídica de los organismos electorales, otros han sugerido que esta no necesariamente produce una opinión positiva acerca de la imparcialidad de los procesos eleccionarios, sino más bien el comportamiento o conducción de los funcionarios encargados de organizarlos (PASTOR 1999b). De esta forma, los estudios de Claassen et ál. (2008) y Hall, Monson & Patterson (2009) demuestran la importancia del rol ejercido por los funcionarios electorales y su influencia en la evaluación o percepción de los electores sobre su experiencia de votar, así como también en el nivel de confianza que estos depositan en el proceso de escrutinio.

25

Hall, Monson & Patterson examinaron el rol que cumplen los funcionarios electorales en la percepción que los electores elaboran sobre la calidad de los procesos electorales. Ellos argumentan que la interacción del votante con el sistema electoral puede generar un tipo de confianza que no deriva necesariamente de la confianza general en el gobierno (2009: 510). En efecto, ellos encontraron que la evaluación más alta sobre la actuación de dichos funcionarios corresponde con el nivel más alto de confianza en las elecciones, ello incluso al margen de otras características individuales tales como: el ingreso, la educación, la raza y la afiliación política. Así, basados en este hallazgo, ellos postulan la importancia de la interacción con los funcionarios electorales en la confianza que los electores depositan en los procesos electorales. En sus propias palabras:

---

<sup>5</sup> Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

Cuando se mide el impacto en la confianza del actual proceso en producir un resultado justo o que el conteo de los votos sea adecuado, el efecto de la calidad de los trabajadores electorales se mantiene constante y significativo. Este efecto persiste incluso cuando se controla por las medidas estándar de estatus socioeconómico y partidario. Cuando el elector califica la calidad de los funcionarios electorales como excelente, es más probable que exprese más confianza en el proceso. (HALL, MONSON & PATTERSON 2009: 519)

Por su parte, Claassen et ál. (2008) analizaron las circunstancias en las cuales los electores experimentan mayor satisfacción con los funcionarios electorales, haciendo un paralelo entre los servicios comerciales y el rol que cumplen dichos funcionarios al proveer el servicio de votación pública. Con esta finalidad, dividieron los factores que afectan la evaluación en cuatro categorías que moldean la percepción de los consumidores y su evaluación respecto a la calidad del servicio recibido: condiciones físicas; interacción humana; circunstancias al momento del servicio, donde se incluyen factores ambientales no físicos; y las expectativas preexistentes, como las actitudes frente a la tecnología y la posibilidad de utilizarla en el futuro.

Estos autores demostraron que otorgar información de cómo realizar la votación ejercía un efecto positivo en la evaluación general de los funcionarios electorales, al igual que el hecho de contar con un espacio para esperar dentro del local de votación, en el día de las elecciones. Asimismo, encontraron que la actitud de dichos funcionarios y su juicio sobre la adecuación de su entrenamiento era un predictor significativo de la evaluación de los mismos por parte de los electores y que allí donde los funcionarios electorales reportaron problemas en trabajar en conjunto recibieron evaluaciones más bajas (CLAASSEN et ál. 2008: 627-628).

Siguiendo esta línea, Claassen et ál. afirman que, a diferencia de los servicios comerciales, «los electores parecen estar dispuestos a tolerar —o por lo menos no culpar a los funcionarios electorales— por un amplio rango de condiciones físicas en los lugares de votación» (2008: 629). Solo cuando se frustran por la espera, presentan dificultades en encontrar el lugar de votación o enfrentan una falta de privacidad mientras votan, los electores penalizaron a dichos funcionarios. Se concluye, entonces, que si la evaluación de las actividades de los funcionarios electorales es favorable, el electorado se encuentra más confiado en que su voto será contabilizado adecuadamente y creará, también, que las elecciones son justas.

Entonces, resulta más acertado explorar los factores que determinan dicha opinión, sobre todo si los actos o actividades que forman parte de la conducción u organización del proceso electoral influyen sobre los electores de una manera más efectiva que la idoneidad o claridad de las normas jurídicas. Para ello vamos a definir lo que entendemos por «opinión» a partir del análisis de otros dos conceptos estrechamente relacionados: «percepción» y «satisfacción».

### 1.2.2 *La percepción como evaluación y como expresión*

#### a) *La percepción como base de la opinión*

La «percepción» es un concepto ampliamente desarrollado en la psicología y en las ciencias sociales. Últimamente ha sido incorporado al terreno de los estudios de las teorías del consumo y de la calidad del servicio. La razón principal del interés de estas últimas teorías parte de la necesidad de conocer la respuesta positiva o negativa, es decir, las actitudes u opiniones que un usuario construye acerca de un tercero que le provee algún servicio, sea una persona, una empresa, institución pública, etc.

Estas actitudes u opiniones contienen elementos físicos (apreciación del entorno) pero que a su vez están influidos por el contexto en el que se dan y por el bagaje cultural y simbólico de las personas. Estos últimos aspectos, el contexto y cultura, dan un marco de referencia necesario para entender qué elementos toman parte de la generación de las percepciones, pues aunque se trata de un hecho muy subjetivo, se pueden llegar a conocer muchos de los factores que intervienen en la formación de las percepciones. De ahí que los estudios incluyan una perspectiva intercultural que trata de registrar esas diferencias no solo en percepciones sino en valores, actitudes, opinión y diversos temas que recogen el *output* de las personas.

27

En general, existen numerosas aproximaciones al concepto de percepción. Tal como lo relata Janiszewski (2008), sus orígenes se remontan a las propuestas de Demócrito y Platón (siglos V y IV a. C.), quienes orientaban el concepto de percepción hacia el entendimiento de las partículas en movimiento y a la captación de estas a través del ojo humano. Los primeros estudios y aproximaciones teóricas al concepto de percepción buscaron el vínculo físico y sensorial; es decir que, a través de los sentidos, puedan captarse —aunque de una manera pasiva— los estímulos y objetos alrededor de uno.

Siguiendo el recuento de Janiszewski, el filósofo John Locke (siglo XVII) profundiza sobre el tema de la percepción al hacer un cuestionamiento a la idea del conocimiento innato en sus ensayos sobre comprensión humana. En esta crítica aborda el tema de cómo se genera el conocimiento y explica que «[...] es una percepción del acuerdo y desacuerdo entre dos ideas [...] en donde hay percepción, hay conocimiento y en donde no existe percepción habrá escasez de conocimiento». Locke explica que no puede conocer qué proceso físico ocurre en nuestro cuerpo que genera esa percepción, pero, al margen de ello, su objetivo es plantear que la percepción —y en consecuencia el conocimiento—, se da a través de un enfrentamiento entre ideas. Así, la consecuencia de esa disyuntiva permite tener una dife-

renciación mas no una idea absoluta y mucho menos innata. Al plantear la disyuntiva entre acuerdo y desacuerdo, Locke abre el camino de un estudio más profundo de la subjetividad y el conocimiento perceptivo.

Estas especulaciones realizadas por los pensadores clásicos proponían que la percepción es, por un lado, la captación de estímulos a través de los sentidos, y, por otro, que esta tiene una cuota de subjetividad en la medida en que se orienta al conocimiento. Las teorías más recientes abren nuevos campos de investigación y conocimiento sobre la percepción; entre estos autores encontramos a James y Eleanor Gibson o a Michael Tomasello (JANISZEWSKI 2008). La teoría de los esposos Gibson argumenta que la percepción sensorial no es pasiva y, además, que lo externo es muy rico para ser captado sin algún procesamiento adicional. De esa manera, refutan la idea de que lo externo se empobrecía frente a asociaciones inconscientes, que era lo que finalmente predominaba a la hora de generar una percepción. Ellos por el contrario, manifestaban que uno no es capaz de percibir todo lo que encontramos en nuestro entorno por la riqueza de elementos. Así, el individuo diferencia a través de patrones, los cuales son definidos por las metas del organismo en el ambiente. Este fue un gran avance en la teoría de la percepción, pues finalmente se logró anclar la idea de que existen objetivos —del organismo— que permiten ordenar y guiar la percepción, la cual de ninguna manera opera de manera pasiva.

28

Siguiendo la línea de estudio de James y Eleanor Gibson, Tomasello toma una postura cultural y evolucionista sobre la percepción. Él explica que hay necesidades que deben satisfacerse en comunidad (socialmente). Para ello, existe un conjunto de habilidades comunicacionales que nos ayudan a cumplir estos objetivos. Por lo tanto, una conclusión a la que llega Tomasello es que la percepción responde a una necesidad social, pues apoya a este sistema comunicacional y también a la identificación de objetivos y logros. Al vincular la percepción con lo social, Tomasello explica que el conocimiento y significados persiguen un fin que es comunicar y, por lo tanto, la percepción intenta comprender estos significados. Para lograrlo, depende de una perspectiva compartida —un campo simbólico— que le otorga significado al comportamiento y a los objetos. Finalmente, para Tomasello el significado que le otorgamos al comportamiento y objetos es intencional; de esta manera, el propósito central de la percepción es comprender esa intencionalidad.

Continuando con las teorías actuales de la percepción, Janiszewski expone que se suele explicar la percepción con dos metáforas: la alegoría de la máquina y la imagen neural. La metáfora de la máquina o computadora propone que la percepción es el acto que permite al sistema nervioso representar el entorno como una

serie de conceptos simbólicos que pueden ser ingresados en un proceso mental de mayor jerarquía. La alegoría neural se construye sobre el hecho de que la mente se compone de neuronas que deben aprender a ejecutar actos motores y, subsecuentemente, actos conceptuales. En estas condiciones, para ejecutar cualquier acto simple, debe ocurrir una gran cantidad de procesamiento de información y coordinación de estas neuronas.

En conclusión, y tomando los aportes de las ciencias del comportamiento, podríamos definir la percepción mediante la metáfora de la máquina. De esta manera, entendemos por percepción el acto de representar el entorno como una serie de conceptos simbólicos, los cuales obedecen a una necesidad comunicacional que busca identificar objetivos y logros.

#### b) *La satisfacción como evaluación de la percepción*

Hoy en día existen numerosos enfoques que buscan definir la satisfacción en el contexto de servicios brindados. Aquí también se dio una evolución de la teoría que inicialmente asumía la satisfacción como un resultado final. Este no tomaba en cuenta factores psicológicos o sociales, sino que se limitaba a ver un juicio racional o utilitarista en los individuos.

Un hito fundamental en la teoría de la satisfacción fue comprender esta última como proceso. Tal como lo relata Martínez-Tur, «[...] concretamente se partía del supuesto de que la satisfacción era el resultado de una comparación —realizada por el sujeto— entre sus expectativas y el rendimiento percibido» (MARTÍNEZ-TUR et ál. 2001: 45). Con este aporte, el concepto de satisfacción adquiere una perspectiva que incorpora las expectativas de las personas frente a un servicio o bien esperado, así como la experiencia que dichos individuos tienen con el mismo, es decir, la percepción resultante. Esta forma de entender la satisfacción es la más difundida hoy en día en las teorías de la calidad del servicio que incorporan, por un lado, el *input* —esfuerzos realizados y expectativas con las que llegan las personas—, y, por otro, el *output* —beneficios obtenidos— (PARASURAMAN 2008).

No obstante, esta forma de entender la satisfacción sigue tomando como supuesto a una persona racional, que posee información y conocimiento sobre sus expectativas o el rendimiento esperado. Estos son factores cognitivos en los que la persona realiza una evaluación de lo que está recibiendo. Martínez-Tur explica que varios autores coinciden en que, para la adecuada comprensión del concepto «satisfacción», se requiere añadir un enfoque afectivo que está vinculado a «[...] una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo» (MARTÍNEZ-TUR et ál. 2001:

48). De este modo, algunos autores llegan a la conclusión de que la satisfacción es «[...] una evaluación de las emociones experimentadas» (MANO & OLVIER 1993). Resulta, sin embargo, un poco más complejo poder medir la satisfacción desde un enfoque afectivo; ello requeriría poder capturar el estado de ánimo de las personas de una manera objetiva y, al mismo tiempo, utilizar esta como variable de control para ver en qué medida influyen en el individuo.

### c) *La opinión como actitud expresada*

Las actitudes también son elementos de análisis en otros campos como la opinión pública. Allí se consideran como «[...] sentimientos positivos o negativos hacia algo» (GLYNN et ál. 2004: 123). Así, las actitudes pueden ser expresadas o no. En el caso de la opinión, se considera que es una actitud expresada. De esta forma, los estudios de calidad de servicio recogen opiniones sobre los servicios que se brindan y estas tienen como origen la experiencia vivida, es decir, de la percepción que el individuo ha elaborado del servicio recibido.

30 Entonces pareciera que actitud y satisfacción remiten a lo mismo, dado que son producto de la percepción o experiencia empírica con el servicio. Sin embargo, no es así y la teoría sobre el comportamiento del consumidor ha establecido una diferencia clara que debemos tomar en cuenta. Por un lado, la satisfacción es una evaluación que se realiza de la percepción de un servicio o experiencia específica; por esta razón, la misma puede ser cambiada en cada transacción o experiencia vivida. Por otra parte, la actitud es una evaluación más estable y, por lo tanto, producto de sucesivas satisfacciones (MARTÍNEZ-TUR et ál. 2001: 42).

En suma, la teoría nos propone una ruta para explicar cómo se relacionan la percepción con la opinión respecto de un servicio recibido. La opinión es una actitud expresada, la cual es producto de la satisfacción o insatisfacción generada a partir de una percepción determinada, pero también de una actitud previa —producto de otras percepciones y satisfacciones o insatisfacciones— que el individuo trae consigo. Así, las actitudes anteceden a la satisfacción y también la prosiguen, generando un espiral que vincula satisfacción con actitudes. La metáfora del espiral, como un recurso teórico interpretativo, nos permite definir la dinámica de todos los elementos que componen el proceso que siguen las personas al generar una opinión sobre un servicio recibido.

### 1.3 *Los conceptos de percepción, satisfacción y actitud aplicados al trabajo de la ONPE*

Resulta un reto acopiar y analizar la opinión de los usuarios en un contexto elec-

toral. Como hemos visto, tenemos diversas fuentes para poder comprender qué se quiere decir cuando hablamos de percepción, satisfacción y opinión. El problema que encontramos es que, la gran mayoría de los estudios referidos que relacionan dichos conceptos, se desarrollan en contextos de mercados competitivos o parcialmente competitivos.

Nuestro caso es muy distinto, pues la organización de los procesos electorales y consultas populares son un servicio que el Estado otorga —a través de la ONPE— a los ciudadanos peruanos con el objeto de que los mismos puedan ejercer su derecho al voto. Sin embargo, al mismo tiempo los electores están obligados a acudir a votar o, desde el punto de vista del consumo, a usar dicho servicio debido a que la inasistencia a votar es multada. De esta manera, estamos ante una situación en la que los ciudadanos no tienen que decidir el sistema o modalidad que usarán para votar, tampoco el local donde ejercerán su derecho al voto ni la institución u órgano del Estado encargado de organizar los procesos electorales.

Entonces nos encontramos en una situación de monopolio natural de un servicio —la organización de los procesos electorales— donde no hay múltiples ofertantes. Tampoco existe la posibilidad de una relación continua con los electores debido a los períodos prolongados entre una elección y otra; en cambio, sí se presenta este vínculo en una compañía que ofrece un servicio que requiere una permanente interacción con el usuario. Sumado a todo ello está la penalidad por no ejercer el derecho al voto lo cual, desde un punto de vista de satisfacción del usuario, es un asunto que distorsiona la opinión respecto al servicio recibido.

31

Por lo expuesto, este documento supone que la organización del proceso electoral —y, sobre todo, la atención brindada el día de la elección— tiene por objeto garantizar la satisfacción de los ciudadanos con la experiencia de votar. Así, los resultados finales gozarán de credibilidad y, por ende, las elecciones se legitimarán como el mecanismo de selección de gobernantes. Con este fin, las actitudes expresadas por los ciudadanos sobre su experiencia el día de la jornada electoral son recogidas en función de tres aspectos. El primero de ellos está relacionado con el «esfuerzo de los electores o miembros de mesa», medido en cuanto al tiempo que los mismos invierten el día central para cumplir con el ejercicio de su derecho. El segundo tiene que ver con la «expectativa» que tienen los ciudadanos sobre la rapidez de la entrega de los resultados electorales. El tercero, y último, es el valor o grado de importancia que le asignan los electores al acto de votar.

Finalmente, antes de profundizar en los aspectos señalados, en el siguiente capítulo expondremos el contexto institucional o electoral que enmarca el objeto de análisis del presente documento. Tener en cuenta las opiniones mayoritarias de los

ciudadanos respecto a ciertas instituciones políticas, así como al sistema democrático en su conjunto, constituye una buena referencia para explicar los resultados de nuestro análisis empírico sobre la opinión ciudadana respecto a la organización de los procesos electorales.

## CAPÍTULO 2

OPINIÓN PÚBLICA Y LEGITIMIDAD DE LA  
DEMOCRACIA EN EL PERÚ

**E**n el capítulo precedente argumentamos teóricamente que los procesos electorales forman parte esencial de la definición de «democracia», sea esta del tipo mínima (procedimental) o maximalista (sustantiva). Igualmente, afirmamos que la manera como se lleva a cabo la gestión u organización de los procesos electorales tiene un impacto significativo sobre la confianza en sus resultados y, por ende, en la legitimidad del sistema democrático.

Sin embargo, ¿cómo definimos «democracia» los peruanos? O también, ¿las elecciones forman parte de dicha definición? Las respuestas a estas preguntas son desarrolladas en el presente capítulo a partir de un conjunto de estudios de carácter empírico sobre las definiciones de democracia en el Perú. Asimismo, complementamos el análisis precedente con una exposición acerca de los factores que estarían asociados al soporte o legitimidad del sistema democrático en nuestro país.

### 2.1 *La concepción de la democracia en el Perú en perspectiva comparada*

Describir las diversas definiciones que tienen los individuos sobre «democracia» resulta ser un ejercicio vital para identificar los aspectos, componentes o dimensiones predominantes que forman parte de dicho concepto. Ello nos permitirá explorar el grado de importancia de los procesos electorales en cada una de estas definiciones o, mejor aún, en aquella que es predominante. Con ese fin, realizamos un balance crítico de diversos trabajos empíricos realizados exclusivamente sobre el Perú o la región de América Latina.

### 2.1.1 *Estudios sobre las concepciones de la democracia en América Latina*

Un punto de partida necesario para explorar las definiciones sobre «democracia» es analizar los factores que determinan el compromiso de los ciudadanos con este tipo de régimen. El texto elaborado por el PNUD-PRODDAL (2004) intitulado *La democracia en América Latina* nos ofrece una perspectiva general sobre el compromiso de los latinoamericanos con la democracia. Los resultados no son alentadores respecto a la legitimidad o arraigo de este tipo de régimen en la región. En efecto, en contraposición a los demócratas (43%), el estudio en cuestión identifica dos grupos más o menos significativos: no demócratas (26%) y ambivalentes (31%).

Lo más resaltante del referido estudio desarrollado por el PNUD-PRODDAL es el reconocimiento de la existencia de los denominados «ambivalentes». Este grupo se caracteriza por presentar posiciones contradictorias respecto a su compromiso con la democracia; es decir, por un lado prefieren la democracia como el sistema ideal de gobierno, pero, por otro, están dispuestos a apoyar ciertos actos autoritarios en determinadas circunstancias. La actitud característica de este grupo frente a la tensión entre la democracia y el desarrollo económico es optar por esta última a costa de la primera (PNUD-PRODDAL 2004: 134-137).

34 Julio Carrión (2008) analiza los datos precedentes e indaga sobre el tipo de democracia que los latinoamericanos dicen respaldar, así como en la profundidad de este apoyo. Un primer hallazgo de su análisis es reconocer la importancia que tendría la habilidad para definir la democracia sobre el apoyo a dicho régimen. La evidencia empírica que el autor utiliza<sup>6</sup> nos indica que el 65% de los entrevistados que no puede ofrecer una definición de democracia está dispuesto a decir que la prefiere sobre el autoritarismo; mientras, entre aquellos que sí pueden definirla dicho apoyo se incrementa a 75%. En el Perú, la diferencia entre los que no pueden ofrecer una definición de democracia y los que sí es de 19%.

Un segundo aporte del estudio de Carrión es la relación que encuentra entre las definiciones de democracia y el apoyo a dicho régimen. ¿Cómo se clasifican o agrupan los conceptos de democracia? Usando como criterio de distinción la fuente de la racionalidad de la creencia, el estudio distingue entre aquellos que sostienen la creencia en la democracia debido a los valores que esta supone (racionalidad axiológica o normativa), de quienes asumen dicha creencia debido a que produce ciertos bienes (racionalidad instrumental, medios-fin). Asimismo, el autor menciona que podrían existir personas con una definición peyorativa basada en los malos

<sup>6</sup> Cabe indicar que el artículo de Carrión está basado en el Barómetro de Las Américas, el cual es dirigido por el Proyecto de Opinión Pública de América Latina.

resultados que la democracia produce o individuos que carezcan de una definición (CARRIÓN 2008: 29-30).

Entonces, según la clasificación planteada, el estudio encuentra que «aquellos que definen la democracia en términos normativos tienden a un nivel ligeramente mayor de apoyo a la democracia que aquellos que la definen en términos instrumentales (77,2% y 71,9%, respectivamente)» (CARRIÓN 2008: 29). Sin embargo, la diferencia más notable se encuentra entre quienes la conceptúan peyorativamente (64,4%) y aquellas personas que la definen en términos normativos (77,6%). En suma, «[...] aunque uno puede percibir una asociación entre ciertas definiciones de la democracia y su apoyo, uno puede concluir con cierto grado de confianza que el apoyo a la democracia en América Latina no está determinado principalmente por la manera como la gente la define sino más bien por la habilidad de definirla de manera positiva o negativa» (CARRIÓN 2008: 30).

### 2.1.2 *Estudios sobre las concepciones de democracia en el Perú*

Uno de los primeros estudios sobre la concepción de «democracia» que tienen los peruanos fue realizado por Sinesio López en 1997. La información empírica del mismo —obtenida a partir de una encuesta nacional— indicó que la mayoría de las personas en nuestro país relaciona la existencia de democracia con la libertad de opinión, la existencia de oposición, la realización de elecciones y el funcionamiento de un conjunto de instituciones, tales como los partidos políticos y el Congreso. Igualmente, gran parte de los encuestados señaló que la democracia comprendía la ejecución de lo que piensa la mayoría por parte del gobierno y la aplicación de una política que acabe con la pobreza (LÓPEZ 1997: 197).

35

A partir de los hallazgos indicados se puede afirmar que el ideal de democracia que conciben los peruanos está definido no solo por elementos relacionados con la libertad individual, la competencia electoral o la participación política, sino también por aspectos vinculados con la gestión gubernamental: ejecutar lo que piensa la mayoría o la aplicación de una política pública específica (reducir la pobreza). Esta particular concepción de la democracia supone que en nuestro país su legitimidad —como sistema político— está imbricada con la resolución progresiva de problemas estructurales, tales como la pobreza o la desigualdad.

Esta última proposición queda corroborada con los resultados de la encuesta que formó parte del estudio mencionado (LÓPEZ 1997). En efecto, los datos recogidos indicaron que el aspecto más valorado de la democracia fue la libertad de opinión (88%). Luego, los siguientes dos elementos más apreciados fueron la aplicación de una política que acabe con la pobreza (84%) y la ejecución de lo que piensa la mayoría

(72%). La realización de las elecciones alcanzó también un significativo porcentaje de apreciación (71%). Los componentes de la democracia menos valorados fueron el Congreso (52%), la oposición (42%) y, en último lugar, con un 32%, los partidos políticos. En suma, el hecho de que el aspecto procedimental (elecciones) junto con la gestión eficiente de un gobierno sean considerados mayoritariamente como elementos consustanciales a la democracia, nos revela que la definición predominante de dicho concepto en nuestro país es la de tipo sustantiva.<sup>7</sup>

Otro hallazgo importante del estudio mencionado es la relación existente entre el perfil de los entrevistados (educación e ingresos) con el grado de importancia asignado a cada uno de los aspectos de la democracia en cuestión. En efecto, una de sus conclusiones señala que hay una relación positiva entre los niveles de educación y de ingreso con la percepción sobre la necesidad de que existan como requisitos de una democracia: (a) la libertad de opinión, (b) las elecciones, (c) el Congreso, (d) la oposición y (e) los partidos políticos. La importancia dada a la necesidad de hacer lo que piensa la mayoría para que haya democracia, no presenta ninguna relación significativa con los niveles de educación y de ingresos de los entrevistados (LÓPEZ 1997: 197-201).

36 En el caso del nivel de percepción sobre la reducción de la pobreza como una condición para la existencia de una democracia, los resultados varían según el grado de instrucción o ingresos. Los que tienen un mayor nivel educativo tienden a pensar que acabar con la pobreza es necesario para que haya democracia, mientras que los menos educados consideran que la reducción de la pobreza no es condición para la existencia de una democracia. Asimismo, al margen de sus niveles de ingresos, entre el 82% y el 85% de los encuestados considera que acabar con la pobreza es muy necesario para que haya democracia (LÓPEZ 1997: 198).

No obstante, el estudio en cuestión profundiza el análisis e indica que la valoración de los componentes relacionados con la democracia no depende solamente del grado de instrucción o el nivel de ingresos, sino también del tipo de ciudadano al cual pertenecen los entrevistados. Así, basado en un conjunto de preguntas, López propone la existencia de cuatro clases de ciudadanos en nuestro país:

---

<sup>7</sup> Como señalamos en el capítulo 1, la teoría política actual considera dos grandes formas de concebir la democracia: procedimental y sustantiva. La primera de ellas asume la democracia básicamente como un procedimiento; es decir, la define como un método justo cuya aplicación no necesariamente crea órdenes justos o garantiza un desempeño eficaz de los gobiernos. A su vez, la segunda concepción de la democracia sostiene que esta no puede ser reducida a un mero procedimiento, pues su legitimidad depende también del cumplimiento de ciertos valores sociales (QUIROGA 2000).

- **Liberales:** son aquellos que piensan que las principales funciones del Estado son hacer que opere la competencia para que todos obtengan sus ingresos y garantizar la libertad de las personas.
- **Comunitaristas estatistas:** son los ciudadanos que piensan que las principales funciones del Estado son propiciar la unión de todos peruanos y velar para que todos ellos tengan ingresos suficientes para poder vivir.
- **Comunitaristas liberales:** son aquellos que piensan que las principales funciones del Estado son propiciar la unión de todos los peruanos y hacer que funcione la competencia para que todos consigan sus ingresos y garantizar la libertad individual.
- **Estatistas liberales:** son los ciudadanos que piensan que las principales funciones del Estado son lograr que todas las personas tengan ingresos suficientes y hacer que funcione la competencia para que todos consigan sus ingresos y garantizar la libertad individual (LÓPEZ 1997: 4-5).

Entonces, tomando en cuenta la clasificación expuesta, se concluye que los comunitaristas liberales y los comunitaristas estatistas entienden que acabar con la pobreza es el componente más importante de la democracia. Los estatistas liberales, aunque también valoran prioritariamente acabar con la pobreza, sostienen que la ejecución por parte del gobierno de lo que piensa la mayoría también es un aspecto significativo para que haya democracia en una sociedad. A su vez, los liberales son los únicos que consideran en primer lugar la libertad de opinión como el elemento esencial de toda democracia.

37

**CUADRO 2.1**

VALORACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA DEMOCRACIA SEGÚN TIPOS DE CIUDADANÍA (%)

¿Qué es lo más importante para que exista democracia?	Total	Estatistas liberales	Comunitaristas estatistas	Comunitaristas liberales	Liberales
Que se acabe con la pobreza	39,4	36,3	42,4	46,3	25,0
Que haya libertad para opinar	30,7	29,4	31,4	28,4	42,3
Que el gobierno haga lo que piensa la mayoría	11,2	14,4	8,5	8,2	13,5
Que haya elecciones	12,9	12,2	13,6	15,7	5,8
Que haya oposición	2,3	3,0	1,4	1,5	7,7
Que haya partidos políticos	2,7	3,4	2,1	2,2	1,9
Que haya Congreso	1,3	1,4	1,0	0,7	3,8

Fuente: LÓPEZ 1997: 202.

Cabe resaltar que son los comunitaristas liberales y los comunitaristas estatistas los que aprecian significativamente las elecciones como condición o requisito de toda democracia (15,7% y 13,6%, respectivamente). Asimismo, al margen del tipo de ciudadano, los datos nos indican que las elecciones en nuestro país son el tercer elemento más valorado de la democracia. Este hecho demuestra que en la concepción mayoritaria de los peruanos este mecanismo o método de selección de gobernantes forma parte inherente —junto con la libertad de opinión y el hecho de que se acabe con la pobreza— de la democracia.

Desde otra perspectiva y con datos más recientes, Alfredo Torres (2010) también ha explorado el concepto de democracia que ostentamos los peruanos. Así, a partir de las respuestas a tres preguntas que se incluyeron en las encuestas del Latinoobarómetro —¿es la democracia preferible a cualquier otra forma de gobierno?, ¿puede funcionar la democracia sin partidos políticos? y ¿puede funcionar la democracia sin Congreso nacional?—, dicho autor propone la existencia de cuatro tipos de ciudadanos:

- Demócratas institucionales: aquellos que creen que la democracia es preferible a cualquier sistema de gobierno y, a su vez, que tanto los partidos como el Congreso son esenciales para la existencia de dicha forma de gobierno.
- Seudodemócratas: aquellos que consideran que la democracia es preferible a cualquier sistema de gobierno, pero que el Congreso y los partidos políticos no son indispensables para la existencia de una democracia.
- Pro autoritarios: aquellos que creen que en alguna circunstancia es preferible un gobierno autoritario, cualquiera sea su respuesta a las otras dos preguntas.
- Los indiferentes: aquellos que consideran que a la gente común le da lo mismo un régimen democrático o uno autoritario, cualquiera sea su respuesta respecto de los partidos y del Congreso.

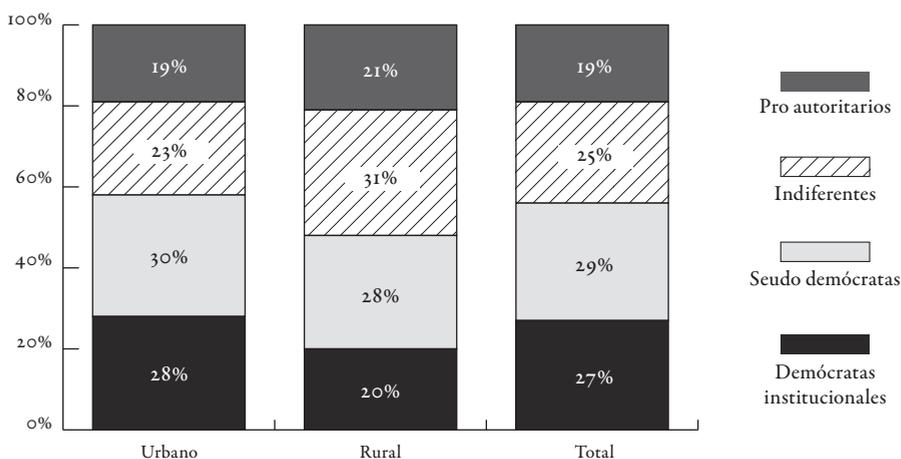
38

De esta manera, para Torres, los peruanos en su mayoría serían seudodemócratas, pues valoran la elección popular de sus gobernantes pero consideran que su permanencia depende en gran medida de su desempeño en el cargo más que de la existencia de otras instituciones o procedimientos democráticos. El segundo grupo que alcanza un porcentaje significativo es el conformado por los demócratas institucionales, es decir, aquellos que asumen como consustancial a la democracia el Congreso y los partidos políticos.

El tercer y cuarto grupo en importancia comprenden a los indiferentes y los pro autoritarios, respectivamente. Según Torres, la apatía de los primeros estaría basada no solo en una falta de interés sino en una ausencia de confianza, con lo que —en determinadas situaciones— su compromiso con el sistema democrático

sería bastante endeble. A su vez, los pro autoritarios también preferirían salirse del sistema democrático, pues no valoran ni la capacidad que tienen los ciudadanos para tomar decisiones ni instituciones democráticas como el Congreso o los partidos políticos (TORRES 2010: 120-122).

**GRÁFICO 2.1**  
SEGMENTACIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA  
SEGÚN ACTITUDES HACIA LA DEMOCRACIA, 2009



Fuente: TORRES 2010: 121.

Como podemos observar, la propuesta de Torres combina la valoración que tienen los peruanos de la democracia como régimen político con su apreciación acerca del funcionamiento de dos instituciones esenciales: los partidos políticos y el Congreso de la República. Los resultados no difieren de los obtenidos por López (1997), pues ambos estudios revelan la endeble asociación o mínima importancia que tienen en el imaginario social peruano estas instituciones como elementos constitutivos de una democracia.

Asimismo, ambos estudios coinciden en corroborar la importancia que los peruanos le asignan a las elecciones como un elemento esencial del sistema democrático; sin embargo, concluyen también que dicho componente no es el único o más importante. En efecto, en el estudio de Torres (2010) los seudodemócratas —que son la mayoría—, aunque valoran la elección democrática de sus autoridades, consideran que la legitimidad del sistema está en función del desempeño del gobierno; mientras que en el análisis de López (1997), como ya lo hemos señalado, la democracia solo es posible en la medida que implemente una política pública eficaz (lucha contra la pobreza).

En suma, podríamos afirmar entonces que la mayor parte de los ciudadanos peruanos vincula estrechamente la democracia con el hecho de tener un presidente elegido en una votación libre. No obstante, la aceptación de este mecanismo no asegura su compromiso con el resto de prácticas u otras instituciones inherentes al sistema democrático, sino más bien aspectos relacionados con la percepción que tengan los ciudadanos de la eficiencia o el desempeño del gobierno democráticamente elegido.

## 2.2 *Confianza en las instituciones políticas o sociales*

La confianza de los ciudadanos en las instituciones que conforman el sistema político o que son relevantes en la dinámica social también nos puede brindar un acercamiento a la legitimidad que tiene la democracia en nuestro país. A este respecto, López (1997: 130-131) encontró que en general las instituciones sociales gozan de una mayor confianza que las instituciones políticas o estatales. En su estudio, la Iglesia católica resultó ser la institución en la que más confiaban los peruanos (el 46% expresó tener mucha confianza y el 30%, regular). La segunda y tercera posición la ocuparon los medios de comunicación (el 18% indicó tener mucha confianza y el 43%, regular) y las asociaciones de vecinos (el 14% expresó mucha confianza y el 38%, regular).

40

Torres (2010), años después y basado en las encuestas realizadas por Ipsos Apoyo, nos ofrece una perspectiva acerca de la evolución de la confianza de los limeños en las principales instituciones estatales o sociales. Los datos expuestos en su estudio corroboran que la Iglesia católica es una de las instituciones en la que más confían los limeños, pero a su vez nos revelan que el nivel de confianza de esta ha descendido considerablemente en el período 1989-2009 (pasó de tener 81% a 67%).

**CUADRO 2.2**  
CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES EN LIMA, 1989-2009 (%)

	Sep 1989	Sep 1994	Sep 1998	Sep 2002	Sep 2006	Sep 2009
BCR	28	60	45	44	55	48
Congreso de la República	20	42	26	26	28	17
Defensoría del Pueblo			56	48	57	52
EsSalud	17	60	60	51	41	54
Fuerzas Armadas	42	59	46	38	44	59
Iglesia católica	81	82	80	65	67	67

...	Sep 1989	Sep 1994	Sep 1998	Sep 2002	Sep 2006	Sep 2009
Iglesias evangélicas					35	33
JNE	52	65	36	42	52	48
ONPE			33	43	59	45
Partidos políticos	17	14	18	20	20	16
Poder Judicial	20	33	25	20	9	29
Policía Nacional	53	44	35	41	33	46
Prensa escrita					43	45
RENIEC			19	39	75	68
Sindicatos	38	32	32	37	35	27
SUNAT				37	54	50

Fuente: TORRES 2010: 128-129.

Asimismo, se constata que las tres instituciones que conforman el sistema electoral peruano (ONPE, JNE y RENIEC) resultan ser confiables para más del 40% de los limeños. Sin embargo, cabe indicar que estas tres instituciones han experimentado un leve descenso en los indicadores de confianza respecto al año 2006. Por último, las instituciones que gozan de una relativa o mínima confianza por parte de los limeños son el Congreso y los partidos políticos, las cuales incluso se ubican por debajo del Poder Judicial o los sindicatos (TORRES 2010: 128-129).

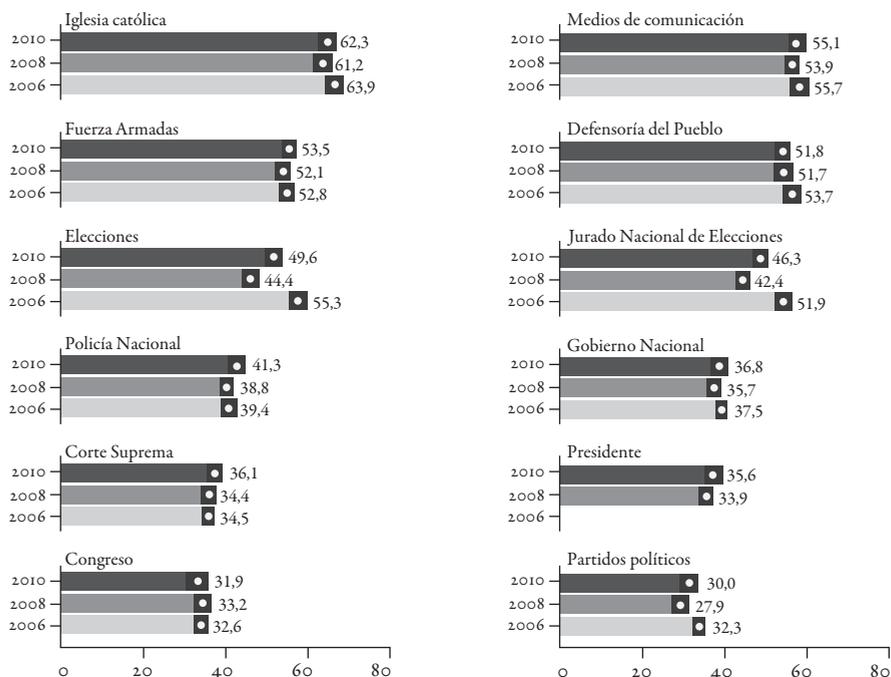
41

Carrión, Zárate & Seligson (2010), basados en información brindada por el Barómetro de las Américas, también obtuvieron hallazgos similares al analizar el caso peruano. En efecto, considerando otras instituciones estatales (como el Jurado Nacional de Elecciones, la Corte Suprema o la Policía Nacional), constataron que —en una escala del 1 al 100— la Iglesia católica aparece como la institución que genera la mayor confianza ciudadana, seguida muy de cerca por los medios de comunicación, las Fuerzas Armadas y la Defensoría del Pueblo (2010: 154-155).

Cabe indicar, que en el estudio mencionado, las elecciones —o procesos electorales— alcanzaron un puntaje (49,6) que las ubicó aproximadamente en la mitad de la tabla. Si, como hemos indicado, los procesos electorales son concebidos como un componente intrínseco de la democracia, este resultado supone un mínimo soporte a este sistema de gobierno, mas no garantiza el compromiso de los ciudadanos con otras instituciones políticas que forman parte del sistema. Un claro ejemplo de esta aseveración es que, entre las instituciones que obtienen los puntajes más bajos, se ubica en la última posición los partidos políticos, instituciones llamadas a cristali-

zar el pluralismo político que compone todo sistema democrático. Estos hallazgos nos revelan que la consolidación de la democracia en el imaginario sociocultural es todavía un proceso inconcluso.

**GRÁFICO 2.2**  
CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES PERUANAS, 2010



42

Fuente: CARRIÓN, ZÁRATE & SELIGSON 2010: 155.

De la misma forma, si analizamos los grados de confianza tomando en cuenta las encuestas realizadas en los años 2006, 2008 y 2010, podemos concluir que casi todas las instituciones gozaron de un grado de confianza más o menos estable durante el período 2006-2010. Las únicas dos instituciones que presentaron fluctuaciones o variaciones significativas en sus promedios de confianza fueron las «elecciones»<sup>8</sup> y el Jurado Nacional de Elecciones. En ambos casos, los grados de confianza más

<sup>8</sup> Consideramos a las elecciones como una institución en la medida que definimos este último concepto como «[...] pautas regularizadas que son conocidas, practicadas y regularmente aceptadas (aunque no necesariamente aprobadas normativamente) por agentes sociales que mantienen la expectativa de seguir interactuando conforme a las reglas y normas —formales e informales— que rigen esas pautas» (O'DONNELL 1997: 290-291).

bajos fueron reportados en el año 2008; no obstante, en 2010 estos se recuperaron un tanto pero sin llegar a los porcentajes alcanzados el año 2006.

No obstante, cabe preguntarse acerca de los factores asociados a la confianza en las elecciones. A este respecto, Layton (2009) realizó un estudio comparado a partir de las encuestas aplicadas en veintidós países de América —incluyendo el Perú— en el año 2008 como parte del Proyecto de Opinión Pública en América Latina (LAPOP). El estudio analiza si determinadas características individuales de los encuestados (confianza interpersonal, percepción de la corrupción, conocimiento político, entre otros) o el nivel de democracia (medida por el índice de *Freedom House*) de la nación tienen un impacto significativo en la credibilidad en las elecciones.

Los resultados revelan que los niveles de democracia nacional determinan la confianza individual en las elecciones; es decir, que en países donde existe un mayor índice de democracia, la credibilidad en las elecciones aumenta. A su vez, la confianza interpersonal, el reportar un voto por el ganador en las anteriores elecciones y las medidas de participación política (conocimiento político y la identificación con un partido) también resultan ser estadísticamente significativas (LAYTON 2009: 3-5).

La primera asociación hallada por el estudio en cuestión comprueba lo determinante que podría ser para la convicción en las elecciones el hecho de pertenecer a una comunidad política más o menos cohesionada. La segunda relación revela que persiste una actitud de incredulidad o desconfianza hacia los resultados de una elección cuando el candidato favorito ha perdido la contienda. Finalmente, la asociación entre confianza en las elecciones y participación política constata que el involucramiento en la comunidad política incrementa la creencia en el proceso político.

43

### 2.3 *Grado de satisfacción y apoyo a la democracia en el Perú*

Cuando en contextos como el nuestro analizamos el soporte social de la democracia y sus instituciones, aparecen diversos factores o variables explicativas tanto de carácter estructural como contextual. Del mismo modo, se evidencia una compleja interrelación que cruza elementos de la cultura política de los ciudadanos con la gestión gubernamental y el funcionamiento de las instituciones básicas que forman parte del sistema político. Todos estos factores explican significativamente las opiniones que los ciudadanos elaboran sobre el desempeño de la democracia en nuestro país.

Las investigaciones empíricas acerca de las actitudes del votante peruano han constatado un creciente estado de desazón y descontento hacia la democracia. Así, en el informe elaborado por Carrión, Zárate & Seligson (2010) sobre la cultura política de la democracia en el Perú, se constató que en una escala de 0 a 100 el

apoyo a dicho sistema pasó de 65,5 en 2008 a 60,1 en 2010. Esta reducción implicó que en ese año nuestro país se ubicara en la última posición del *ranking* sobre el apoyo a la democracia en el continente americano (véase gráfico 2.3).<sup>9</sup>

Igualmente, según el Latinobarómetro, en el año 2009 apenas el 22% de los peruanos estaban satisfechos con el funcionamiento de la democracia. Lo preocupante de esta cifra es que colocaba al Perú en la última posición y, además, representaba más o menos la mitad del promedio de satisfacción que tenía Latinoamérica con dicha forma de gobierno. Sin embargo, ¿qué variables influyen o están asociadas con la satisfacción que tienen los peruanos respecto de la democracia?

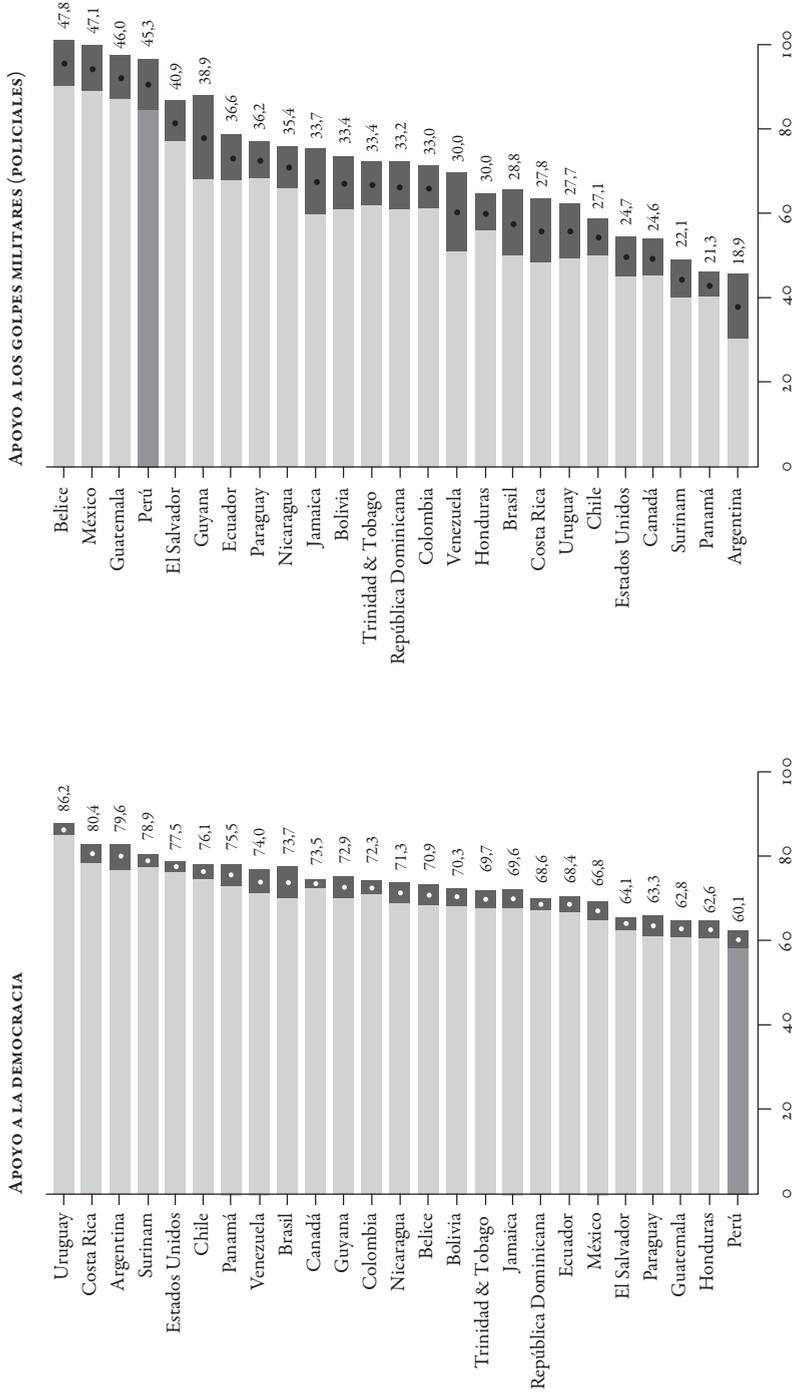
Alfredo Torres, en un análisis estadístico efectuado con los datos del Latinobarómetro, encontró que las variables que más influyen en la satisfacción respecto de la democracia son: la percepción de la situación económica, y la confianza en que el gobierno y el Presidente de la República están haciendo las cosas bien (TORRES 2010: 119). De esa manera, podría afirmarse que el grado de satisfacción o insatisfacción con la democracia es producto de la opinión que tienen los peruanos sobre la marcha de la economía o el desempeño presidencial.

44 Carrión, Zárate & Seligson ubicaron variables similares para explicar el débil apoyo que tiene la democracia en nuestro país. Dichos autores consideraron variables de carácter estructural y contextual; entre las primeras indicaron que las más importantes son la desigualdad social y la discriminación, mientras que entre las segundas la que tiene una influencia mayor sería la frustración o decepción ciudadana respecto a las gestiones gubernamentales. Asimismo, otro factor contextual significativo parece ser el descontento ciudadano por la degradación de la vida cotidiana causada por la corrupción e inseguridad ciudadana (CARRIÓN, ZÁRATE & SELIGSON 2010: 27-28).

La disposición de respaldar un golpe militar en determinadas circunstancias también nos muestra el grado de compromiso de los ciudadanos con el régimen democrático. En este caso, el Perú presenta el índice de apoyo a gobiernos de facto más alto de todos los países ubicados en el hemisferio sur del continente americano. Un análisis desagregado de este índice revela que las personas más proclives a apoyar un golpe de Estado son las más jóvenes (15-25 años), las más pobres y las que tienen menor nivel educativo.

<sup>9</sup> Cabe indicar que, en dicho documento, el apoyo a la democracia se midió a través de la siguiente pregunta: «Puede que la democracia tenga problemas, pero es mejor que cualquier otra forma de gobierno: ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?» (CARRIÓN, ZÁRATE & SELIGSON 2010).

**GRÁFICO 2.3**  
**APOYO A LA DEMOCRACIA Y A LOS GOLPES MILITARES EN AMÉRICA, 2010**



Fuente: CARRIÓN, ZÁRATE & SELIGSON 2010: 79 y 103.

En este caso, asoman nuevamente las variables de tipo estructural como factores significativos para explicar el considerable apoyo social que tendría un golpe de Estado en nuestro país. Sin embargo, las variables contextuales también juegan un rol influyente, pues los ciudadanos peruanos «[...] que tienen una pobre opinión del desempeño económico del gobierno y aquellos que han sido afectados directamente por la corrupción o tienen un alto sentido de inseguridad personal están más dispuestos a aceptar la interrupción del proceso democrático a través de un golpe de Estado militar» (CARRIÓN, ZÁRATE & SELIGSON 2010: 28).

## CAPÍTULO 3

## OPINIÓN PÚBLICA Y GESTIÓN ELECTORAL

**E**n el capítulo precedente se constató que las elecciones son un componente esencial de la definición que tienen los peruanos de democracia. Sin embargo, no es el único pues existen otros factores relacionados con la eficiencia o gestión gubernamental. Entonces, tomando en cuenta esta realidad, en el presente acápite analizaremos la opinión que tienen los electores sobre la organización de los procesos electorales y los determinantes de la misma. El objetivo de este análisis es obtener información empírica que sostenga el vínculo teórico planteado en el primer capítulo acerca de la importancia de la gestión electoral para la legitimidad del sistema democrático.

### 3.1 *Planteamiento, hipótesis y objetivos del estudio de opinión*

El diseño del estudio de opinión tuvo como objetivo central conocer el grado de satisfacción de los electores —a partir de la experiencia vivida el día de la elección— con la gestión (u organización) de las Elecciones Generales 2011 – Primera elección (EG 2011 – Primera elección). Por esta razón, las preguntas de la encuesta aplicada indagaron sobre cada una de las acciones que en promedio los electores realizan el día de los comicios para emitir su voto.<sup>10</sup> Sin embargo, ¿cuáles son estas acciones? O, mejor aún, ¿todas ellas dependen de la gestión de la ONPE? En el cuadro 3.1 exponemos el conjunto de acciones que en promedio realiza un elector durante el día de la elección, así como la relación que tendrían estas con la gestión de la ONPE.

---

<sup>10</sup> Véase la encuesta en la sección Anexo 2.

No obstante, resulta necesario establecer algunos criterios de clasificación que nos permitan analizar de una manera más precisa las labores que la ONPE implementa en favor del normal desarrollo de la jornada electoral. El primero de ellos diferencia dichas labores según el alcance que las mismas tienen sobre las acciones de los electores el día de la elección; es decir, si afectan directamente o no el normal desenvolvimiento del acto de votar. A su vez, un segundo criterio utilizado las clasifica a partir del tipo de funcionario que interviene en su ejecución, así como en la necesidad o no de la intervención de otra institución.

**CUADRO 3.1**

**ACCIONES DE UN ELECTOR DURANTE LA JORNADA Y LA GESTIÓN ELECTORAL**

Acciones sucesivas de un elector promedio el día de la elección	¿En qué medida la acción está relacionada con la organización del proceso electoral?	¿De qué rango de la burocracia depende la información o gestión? / ¿Depende de otras instituciones?
1. Sale de su casa rumbo al local de votación.	1. La ONPE informa a través de diversos medios la dirección del local de votación.	Funcionarios de rango alto y medio / Medios de comunicación.
2. Indaga en la puerta de ingreso del local de votación sobre la ubicación de su mesa de votación.	2. La ONPE ofrece dos vías de información: (a) un croquis del local de votación en la entrada principal o (b) la asistencia personal de sus funcionarios.	Funcionarios de rango alto, medio y «street level» / De ninguna otra.
3. Camina desde la entrada del local de votación hasta su mesa de votación.	3. La ONPE ha señalado debidamente los diferentes ambientes del local de votación, indicando la ubicación de las mesas de votación.	Funcionarios «street level» / De ninguna otra.
4. Espera algunos minutos haciendo la cola antes de ingresar a votar.	4. La ONPE coordina con las FF. AA. o la PNP la correcta formación de colas, respetando el orden de llegada de los electores.	Funcionarios de rango alto y medio / FF. AA. y PNP
5. Ingresa a votar a la cámara secreta.	5. La ONPE ha entregado a los miembros de mesa todos los materiales electorales necesarios para la emisión del voto.	Funcionarios de rango alto, medio y «street level» / De ninguna otra.
6. Se dirige hacia la salida del local de votación.	6. La ONPE ha señalado debidamente la ruta de salida del local de votación.	Funcionarios «street level» / De ninguna otra.

Elaboración: Área de Información e Investigación Electoral.

Entonces, tomando en cuenta la clasificación realizada, se incorporó en la encuesta un conjunto de preguntas que buscó recoger la opinión de los electores sobre las labores que dependían exclusivamente de la gestión de la ONPE. Sin embargo, cabe

indicar que las labores a las que se dieron prioridad fueron aquellas que implicaron la intervención directa de los funcionarios electorales de menor jerarquía («street level bureaucratic»). Según la Ley Orgánica de Elecciones, este tipo de trabajadores son los denominados Coordinadores de local y de mesa,<sup>11</sup> los cuales tienen como responsabilidades o tareas principales, entre otras, las siguientes:

- 1) Señalizar el local de votación de manera que se facilite la circulación y orientación de los electores.
- 2) Instalar el croquis del local de votación en la entrada principal con el objetivo de que los electores puedan ubicar rápidamente su mesa de votación.
- 3) Acondicionar las mesas de votación y preparar las cámaras secretas para que los miembros de mesa puedan iniciar sus funciones sin ningún contratiempo.
- 4) Orientar a los electores una vez que las mesas de votación bajo su responsabilidad hayan sido debidamente instaladas.<sup>12</sup>

De esa manera, identificadas las principales labores bajo responsabilidad de los funcionarios de la ONPE, así como su grado de relación con las acciones que ejecutan los electores el día de la elección, se establecieron los factores o variables del presente estudio. Por un lado, la variable dependiente utilizada fue la siguiente:

- Satisfacción con la organización de las EG 2011 – Primera elección. Esta variable fue recogida a partir de la pregunta: «¿Cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?». Para su medición se utilizó una escala Likert-4 que contenía las categorías: «Muy satisfecho», «Satisfecho», «Insatisfecho» y «Muy insatisfecho».

49

Por otra parte, las variables independientes empleadas para explicar el grado de satisfacción con la organización del proceso electoral fueron:

- Nivel de esfuerzo invertido por los electores. Esta variable multidimensional fue medida a través de un índice construido sobre la base de las dificultades que tuvo el elector para llegar al local de votación (una pregunta), así como del tiempo que invirtió desde que salió de su casa hasta la emisión de su voto (cuatro preguntas).
- Calidad de la información recibida. Esta variable fue elaborada a partir de una pregunta acerca de la utilidad de la información brindada por la ONPE sobre la dirección del local de votación.

<sup>11</sup> Los Coordinadores de local y de mesa no forman parte del personal permanente de la ONPE sino que su participación está circunscrita o limitada al desarrollo del proceso electoral. En efecto, dichos funcionarios son contratados por las unidades orgánicas que la ONPE instala temporalmente en todo el territorio nacional: las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) como parte de la organización de un proceso electoral. Según la estructura organizativa de estas oficinas, los Coordinadores de local y de mesa constituyen —en última instancia— la base operativa que ejecuta todos los procedimientos dispuestos por la sede nacional.

<sup>12</sup> Cabe indicar que esta tarea es opcional y está sujeta a lo que decida el Coordinador de local o, incluso, a las disposiciones que este reciba de su superior en la estructura organizativa: el Coordinador Distrital.

- Idoneidad de la infraestructura del local de votación. Esta variable recogió la apreciación de los electores sobre los centros de votación donde acudieron a votar. La pregunta que se realizó fue la siguiente: «¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?».
- Satisfacción con la atención del personal de la ONPE. Esta variable fue recogida a través de la siguiente pregunta: «¿Cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?».

A partir de estas variables se ensayaron cuatro hipótesis de trabajo que vincularon cada una de las variables independientes con la dependiente. Estas hipótesis fueron las siguientes:

- Un mayor nivel de esfuerzo invertido por los electores para emitir su voto implica un menor grado de satisfacción con la organización del proceso electoral llevado a cabo por la ONPE.
- En la medida en que la información brindada por la ONPE sea útil, los electores tendrán una opinión favorable respecto a la organización del proceso electoral.
- Una opinión favorable sobre la idoneidad de los locales donde se llevaron a cabo las elecciones tiene una relación directa con el grado de satisfacción con la organización del proceso electoral.
- El grado de satisfacción con el proceso electoral está asociado directamente con la opinión sobre la atención recibida de parte de los funcionarios electorales el día de la elección.

50

Finalmente, en nuestro análisis también se consideraron algunas variables de control que sirvieron para profundizar los resultados obtenidos y establecer ciertas comparaciones. Estas son: (a) la valoración del acto de sufragio, (b) el grupo de ODPE donde vota el encuestado y (c) la coincidencia entre el distrito donde el elector vota y reside.

### 3.2 *Muestra del estudio de opinión*

El estudio de opinión tuvo como universo la población electoral de Lima Metropolitana estratificada por grupos de ODPE. Para tener una idea de la envergadura de la organización del proceso electoral podemos señalar, que con ocasión de la EG 2011 – Primera elección, la ONPE instaló en la provincia de Lima 10 ODPE, las cuales tuvieron que coordinar y monitorear el acondicionamiento de un determinado número de locales de votación ubicados en más de un distrito limeño. Para ello, las ODPE de Lima contrataron 8.948 funcionarios que ocuparon diversos cargos tanto de carácter administrativo como operativo. En promedio podemos afirmar que los

funcionarios que laboraron en cada una de estas oficinas acondicionaron 11,6 locales de votación y dispusieron el material electoral para 3,66 mesas de votación, las cuales finalmente atendieron a 182,96 electores.

**CUADRO 3.2**

ELECTORES, MESAS Y LOCALES SEGÚN LAS ODPE DE LIMA, EG 2011 – PRIMERA ELECCIÓN

Nombre de la ODPE	Sede de la ODPE	N.º de distritos bajo su jurisdicción	N.º de electores	N.º de mesas	N.º de locales de votación	N.º de personal en las ODPE
Lima Norte - San Martín de Porres	San Martín de Porres	2	577.858	3.279	76	829
Lima Norte - Los Olivos	Los Olivos	4	419.938	2.315	57	629
Lima Norte - Comas	Comas	3	639.005	3.720	81	979
Lima Centro - Jesús María	Jesús María	3	488.530	2.438	63	1.014
Lima Oeste - San Isidro	San Isidro	7	769.112	3.925	106	989
Lima Oeste - Santiago de Surco	Santiago de Surco	6	734.364	4.099	90	1.029
Lima Este - Santa Anita	Santa Anita	6	746.582	3.958	98	1.067
Lima Este - San Juan de Lurigancho	San Juan de Lurigancho	2	722.776	4.022	89	1.050
Lima Sur - San Juan de Miraflores	San Juan de Miraflores	8	381.752	2.117	49	583
Lima Sur - Villa María del Triunfo	Villa María del Triunfo	2	511.914	2.876	58	779
Total		43	5.991.831	32.749	767	8.948

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Para aplicar la encuesta agrupamos los diferentes distritos bajo jurisdicción de las 10 ODPE de Lima según la proximidad geográfica de los mismos. En total fueron formados cinco sub-grupos: Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Lima Oeste y Lima Centro (véase cuadro 3.3).<sup>13</sup> De esa manera, la muestra fue distribuida entre estos cinco grupos proporcionalmente al número de electores que votaron en cada

<sup>13</sup> En este caso se aplicó la prueba estadística de Conglomerados (*Clusters*), la cual se utiliza para dividir conjuntos de datos en grupos según el grado de asociación o similitud entre sí y las diferencias entre los distintos grupos. Así, por ejemplo, considerando los puntos cardinales de Lima Metropolitana, en nuestro estudio los distritos bajo jurisdicción de las ODPE Lima Norte – San Martín de Porres y Lima Norte – Los Olivos formaron el grupo denominado Lima Norte, los distritos que dependían de Lima Oeste – San Isidro y Lima Oeste – Santiago de Surco formaron el grupo Lima Oeste, etc.

uno de los mismos. En suma, la encuesta aplicada fue respondida de manera asistida por 1.516 electores en 63 locales de votación de Lima Metropolitana.

**CUADRO 3.3**  
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA  
SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA

ODPE de Lima Metropolitana	Grupos de ODPE	Distritos (n.º de locales de votación de la muestra)	n.º de locales de votación de la muestra	Electores encuestados
Lima Norte - San Martín de Porres Lima Norte - Los Olivos	Lima Norte	Comas (3), Independencia (2), Los Olivos (2), San Martín de Porres (2), Carabaylo (2), Puente Piedra (2)	13	291
Lima Centro - Jesús María	Lima Centro	Lima (6), Breña (3), Rímac (2)	11	336
Lima Oeste - San Isidro Lima Oeste - Santiago de Surco	Lima Oeste	Chorrillos (2), La Victoria (1), Lince (1), Magdalena del Mar (2), San Isidro (2), San Miguel (1), Santiago de Surco (2), San Borja (1), Barranco (1), Miraflores (1), San Luis (1)	15	348
Lima Este - Santa Anita Lima Este - San Juan de Lurigancho	Lima Este	Ate y Vitarte (1), San Juan de Lurigancho (5), El Agustino (2), Santa Anita (1), La Molina (1), Lurigancho (1)	11	265
Lima Sur - San Juan de Miraflores Lima Sur - Villa María del Triunfo	Lima Sur	Pachacamac (1), San Juan de Miraflores (4), Villa El Salvador (5), Villa María del Triunfo (3)	13	276
Total			63	1.516

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

### 3.3 *Análisis descriptivo*

En esta sección exponemos un análisis descriptivo de la variable dependiente y las independientes utilizadas en el presente estudio. En la medida de lo posible, para efectos de un análisis comparativo, los datos de manera agregada son complementados con los resultados obtenidos según cada grupo de ODPE. Asimismo, también se incluyen en la parte final los resultados conseguidos a partir de las variables de control.

#### 3.3.1 *Variable dependiente*

Los porcentajes de electores satisfechos o insatisfechos con la organización del proceso electoral según los grupos de ODPE son más o menos parecidos. Las diferencias entre éstos no son significativas, pues no exceden los diez puntos porcentuales. De esa manera, si adicionamos los encuestados que respondieron «Muy satisfecho»

con los que señalaron estar «Satisfechos», tenemos que en todos los grupos de ODPE dicha sumatoria representa más del 90% de los entrevistados. Estos resultados nos revelan que la gran mayoría de los electores de Lima Metropolitana quedó satisfecha con la organización del proceso EG 2011 – Primera elección.

**CUADRO 3.4**  
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO  
SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA (%)

	GRUPOS DE ODPE					Total
	Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
Muy satisfecho	11,7	9,7	15,8	17,7	8,5	12,9
¿Cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?						
Satisfecho	82,9	85,3	75,7	76,1	83,2	80,4
Insatisfecho	4,8	3,1	8,1	4,9	8,1	5,8
Muy insatisfecho	0,6	1,9	0,4	1,2	0,4	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

### 3.3.2 Variables independientes

#### a) Esfuerzo invertido en la jornada electoral

Esta variable multidimensional está compuesta de dos indicadores: accesibilidad al local de votación y el tiempo invertido en la jornada. En esta sección solo exponemos los resultados de las preguntas referidas a ambos componentes; no obstante, cabe indicar que en la sección Anexos explicamos detalladamente la construcción del índice utilizado en las asociaciones estadísticas.

#### *Accesibilidad al local de votación*

Las preguntas referidas a este indicador son dos. La primera de ellas buscó conocer si los electores tuvieron alguna dificultad para llegar a sus respectivos locales de votación, mientras que la segunda indagó sobre los tipos de dificultad que los mismos encontraron. En el cuadro 3.5 observamos que alrededor del 30% de los electores manifestó haber tenido algún problema para llegar a su local de votación. Este es un porcentaje bastante elevado pues revela que alrededor de 1,8 de los casi 6 millones de electores de Lima Metropolitana reportó haber tenido algún problema el día de la elección. Si segmentamos esta cifra según los grupos de ODPE, encontramos que la situación descrita es más grave en los distritos que forman parte de los grupos de ODPE de Lima Este (37,1%) y Lima Sur (29,6%).

**CUADRO 3.5**  
**ELECTORES QUE TUVIERON DIFICULTADES PARA LLEGAR AL LOCAL DE VOTACIÓN**  
**SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA (%)**

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
¿Tuvo dificultades para llegar al local de votación?	Sí	23,4	37,1	24,6	22,8	29,6	27,1
	No	76,6	62,9	75,4	77,2	70,4	72,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Si analizamos las razones por las que cerca de un 30% de electores tuvo dificultad para llegar a su local de votación tenemos básicamente tres motivos.<sup>14</sup> El primero de ellos fue que «el local estaba muy lejos de las avenidas principales», este fue mencionado por el 23,3% de los encuestados. Cabe resaltar que los electores de distritos de Lima Centro fueron los que reportaron mayoritariamente este problema (52,7%). Los votantes que sufragaron en distritos de otras ODPE presentaron en menor proporción este problema pues fue mencionado por menos del 20% de los encuestados.

54

El segundo problema indicado fue la falta de movilidad o transporte público para llegar al local de votación que les correspondía. En este caso, el promedio es parecido entre los distritos que componen los cinco grupos de ODPE de Lima Metropolitana (23,8% en promedio). En tercer lugar observamos que un 20,4% del total manifestó que «el local de votación estaba muy lejos de la dirección que consta en su DNI». Aquí, a diferencia de los otros dos problemas anteriores, en Lima Centro tan sólo el 8,1% de los encuestados expresó haber tenido esta dificultad. El 35,6% de los electores que votó en los distritos de Lima Este fueron los que manifestaron este problema; asimismo, además de ellos, el 25,7% de los electores de Lima Sur compartieron dicha dificultad.

<sup>14</sup> Cabe indicar que el diseño de la encuesta permitió a los electores manifestar más de una dificultad, por lo que las respuestas no son excluyentes.

**CUADRO 3.6**  
**TIPOS DE DIFICULTAD PARA LLEGAR A SU LOCAL DE VOTACIÓN**  
**SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA (%)**

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
El local está muy lejos de las avenidas principales	Sí	52,7	19,5	17,6	12,2	14,9	23,3
	No	47,3	80,5	82,4	87,8	85,1	76,7
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
No hubo movilidad o transporte público para llegar al local	Sí	29,7	23,0	20,3	21,6	24,3	23,8
	No	70,3	77,0	79,7	78,4	75,7	76,2
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
El local está muy lejos de la dirección que consta en su DNI	Sí	8,1	35,6	11,6	17,6	25,7	20,4
	No	91,9	64,4	88,4	82,4	74,3	79,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

### *Tiempo invertido en la jornada electoral*

En el presente estudio, el tiempo invertido por una persona es un factor importante para determinar el grado de satisfacción en un contexto de servicio. Si asumimos la organización de las elecciones como un servicio que brinda el Estado a los ciudadanos, es importante conocer cuánto tiempo ellos están invirtiendo para sufragar. Son varios momentos los que hemos considerado; por un lado, el tiempo que demoran en trasladarse hacia el local, luego el tiempo que requieren para ubicarse en este y encontrar su mesa, y, finalmente, el tiempo que invierten para terminar el sufragio. Comenzamos mostrando el tiempo que les toma llegar al local de votación (véase cuadro 3.7)

**CUADRO 3.7**  
**TIEMPO INVERTIDO EN LLEGAR AL LOCAL DE VOTACIÓN**  
**SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA (%)**

	GRUPOS DE ODPE					Total
	Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
Menos de 5 minutos	11,0	6,4	8,3	13,6	9,5	9,8
Entre 5 y 10 minutos	25,9	14,3	24,7	32,4	26,7	24,8
Entre 10 y 30 minutos	37,8	32,8	43,8	34,4	35,2	36,8
Entre 30 minutos y 1 hora	17,0	22,3	16,7	13,3	19,8	17,8
Más de 1 hora	8,3	24,2	6,5	6,3	8,8	10,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

56

Los resultados del cuadro revelan que hay un patrón claro del tiempo que les toma a los electores llegar a sus locales de votación. Sin embargo, en Lima Este se evidencia que existen demoras considerables frente al resto de los distritos que componen los otros grupos de ODPE. En efecto, en los distritos del grupo de la ODPE Lima Este el 24,2% de los electores demoró más de una hora en arribar a sus locales de votación, mientras que en los distritos del resto de grupos de ODPE los casos no superaron el 10%. Asimismo, la mayor parte de los electores (36,8%) tardó entre 10 a 30 minutos para llegar a sus respectivos locales de votación.

El siguiente paso, una vez que el elector arribó a su local de votación, es ingresar y ubicar la mesa en la que le corresponde votar. Un problema recurrente es la formación de largas filas para entrar al local de votación. Ello puede deberse en parte al desorden de la gente que se agrupa fuera de los locales, así como a la presencia de comerciantes que se ubican en las puertas de acceso. Los indicadores sobre las filas de espera fuera de los locales de votación se observan en el cuadro 3.8.

El tiempo que les tomó a ese 21,3% de los electores que hizo fila para ingresar a sus respectivos locales de votación puede observarse en gráfico 3.1. En este, notamos que los distritos que forman parte de los grupos de ODPE Lima Norte y Lima Sur presentan un menor porcentaje de electores que hacen cola para entrar a sus respectivos locales de votación. El caso donde este problema ocurre mayoritariamente es en el conjunto de ODPE que conforman Lima Este (28%).

**CUADRO 3.8**  
**PROPORCIÓN DE ELECTORES QUE HICIERON FILAS PARA ENTRAR A**  
**SUS LOCALES DE VOTACIÓN**

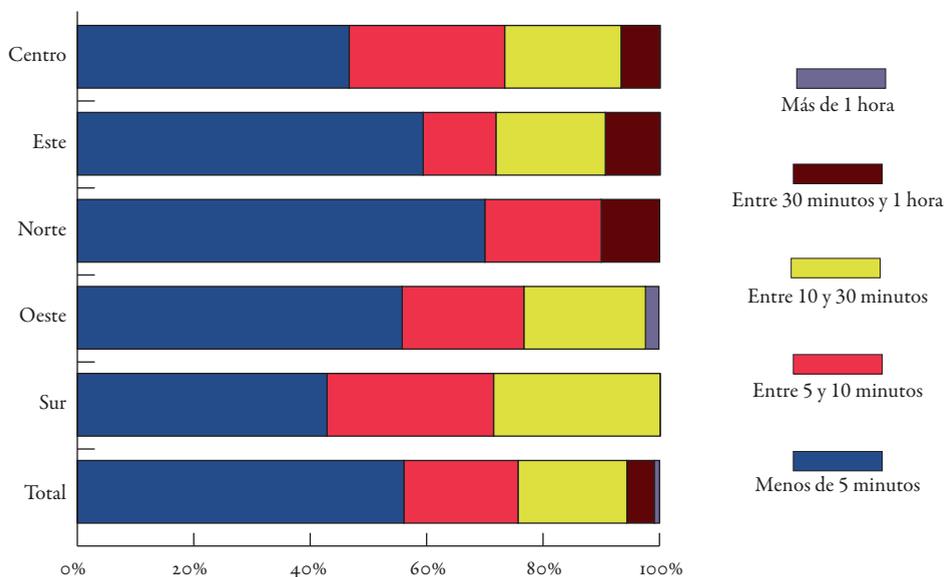
		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
¿Hizo cola para entrar a su local de votación?	Sí	23,6	28,0	13,2	26,8	14,8	21,3
	No	76,4	72,0	86,8	73,2	85,2	78,7
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Del 20% aproximado de personas que formaron filas para ingresar a sus locales de votación, un 45,9% demoró menos de cinco minutos y un 24% tardó entre 5 y 10 minutos. Si hacemos la distinción según los grupos de ODPE vemos que los electores de Lima Centro demoraron en promedio mucho más que el resto de votantes de los demás distritos, teniendo incluso un 8% de ciudadanos que tardó entre 30 minutos y una hora. Lima Este también presentó una demora considerable aunque no tan acentuada como Lima Centro. En general, un tiempo mayor a 10 minutos para entrar a un local resulta agotador para la mayoría de las personas. Los casos en que ello requiere más de 30 minutos parecen ser producto de alguna falta de organización, sea esta de las fuerzas del orden, de la misma gente o de una combinación de responsabilidades que involucra a varios actores electorales.

Una vez que los electores han ingresado a sus locales y ubicado sus respectivas mesas de votación, la siguiente acción que implica una inversión de tiempo es la fila que ellos deben realizar para ingresar a sufragar. En el gráfico 3.2 observamos que un 68,7% esperó para sufragar menos de 5 minutos, y un 15,8% de los encuestados entre 5 y 10 minutos. En general, considerando el tiempo invertido para ingresar al local, estas cifras nos revelan que la espera antes de sufragar no resulta ser excesiva para más del 80% de los electores de Lima Metropolitana. Sin embargo, debemos recalcar que los distritos que forman Lima Centro presentan los peores promedios de tiempo, teniendo incluso un significativo 18,7% de los electores que reportó haber demorado entre 10 y 30 minutos antes de ingresar a la cabina de votación.

**GRÁFICO 3.1**  
**TIEMPO DE ESPERA PARA INGRESAR AL LOCAL DE VOTACIÓN (%)\***

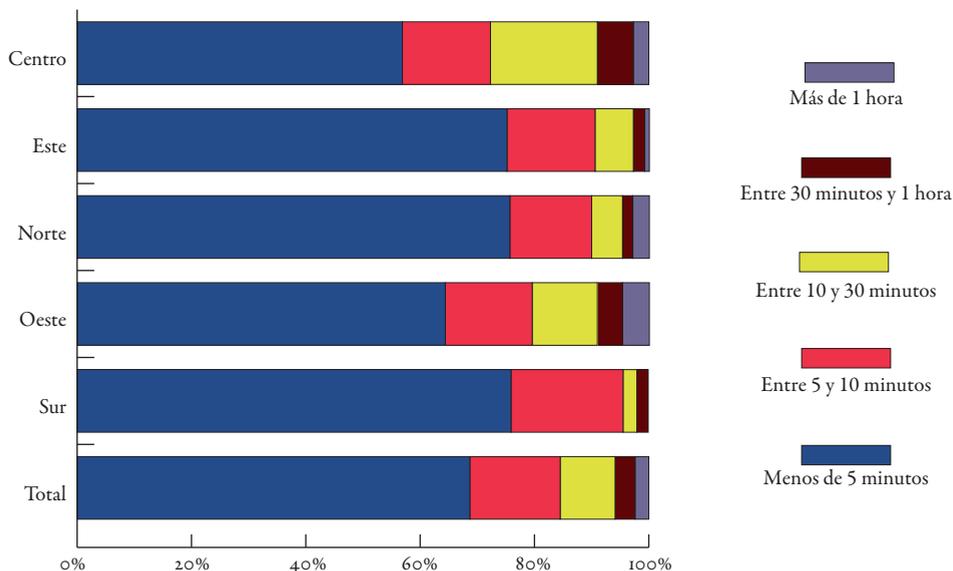


Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

\*Los porcentajes son calculados sobre el total de encuestados que formó fila para ingresar.

58

**GRÁFICO 3.2**  
**TIEMPO DE ESPERA DE LOS ELECTORES ANTES DE INGRESAR A LA CABINA DE VOTACIÓN (%)**



Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

b) *Calidad de la información brindada por la ONPE previa a la jornada electoral*

La encuesta aplicada nos permite conocer el porcentaje de electores que recibió de parte de la ONPE la dirección del local de votación. La encuesta explora la utilidad de dicha información básica según si esta coincide o no con la puerta de ingreso al local de votación.<sup>15</sup> De esa manera, podemos evaluar los efectos de la información brindada por la ONPE el día de la jornada electoral.

Los resultados nos indican que una amplia mayoría de los encuestados (69,7%) se enteró cuál era su local de votación a través de algún medio oficial de la ONPE. Por su parte, 30,3% de los mismos se informó por otro medio no-oficial. Asimismo, en la mayoría de los casos (64,5%), la dirección que dio la ONPE coincidió con la puerta de ingreso a los respectivos locales de votación. Por su parte, el 35,5% de los encuestados señaló que la dirección indicada por la ONPE no coincidió con su centro de sufragio.

Si realizamos un análisis según los grupos de ODPE de Lima Metropolitana tenemos que más del 70% de los entrevistados de Lima Este y Lima Oeste se enteraron cuál era su local de votación a través de un medio oficial de la ONPE. De igual forma, observamos que en más del 90% de los casos, a excepción de los electores de Lima Centro, la dirección que les brindó la ONPE coincidió con la puerta de ingreso a su local de votación.

59

**CUADRO 3.9**  
ELECTORES QUE UBICARON SU LOCAL DE VOTACIÓN A TRAVÉS  
DE UN MEDIO OFICIAL DE LA ONPE (%)

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
¿Se enteró cuál era su local de votación a través de algún medio oficial de la ONPE?	No	30,5	27,3	35,8	22,5	37,2	30,7
	Sí	69,5	72,7	64,2	77,5	62,8	69,3
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
¿La dirección que le dio la ONPE coincidió con la puerta de ingreso a su local de votación?	No	12,1	9,9	5,4	6,0	4,7	7,6
	Sí	87,9	90,1	94,6	94,0	95,3	92,4
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

<sup>15</sup> Se debe tener en cuenta que, en locales que albergan un gran número de electores, los funcionarios electorales responsables definen cuál de todos los accesos al local debe emplearse como puerta de ingreso el día de la elección.

c) *Idoneidad de la infraestructura utilizada como local de votación*

La infraestructura de los locales que se emplean como centros de votación no ha sido diseñada propiamente para el ejercicio del sufragio. Sin embargo, los funcionarios de la ONPE son los encargados de acondicionarlos, de tal manera que el día de los comicios los ciudadanos ejerzan su derecho al sufragio en un ambiente propicio y cómodo. La importancia del ambiente físico para el desarrollo del acto de sufragio radica en el hecho de que este podría influir de manera significativa en la opinión de los electores sobre la organización del proceso electoral.

Sobre las instalaciones utilizadas como locales de votación, tenemos que una gran mayoría de los electores de Lima Metropolitana las consideraron adecuadas para el ejercicio de su derecho al sufragio (82,0%). No obstante, cabe indicar que en los casos de Lima Centro y Lima Este el porcentaje de electores que mostró estar disconforme con las instalaciones de sus respectivos centros de sufragio fue de 23,8% y 18,1%, respectivamente.

**CUADRO 3.10**  
IDONEIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA UTILIZADA COMO LOCAL DE VOTACIÓN  
SEGÚN GRUPOS DE ODPE DE LIMA

		GRUPOS DE ODPE					Total
		Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	23,8	18,1	14,1	16,4	17,8	18,0
	Sí	76,2	81,9	85,9	83,6	82,2	82,0
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Entre las razones que explican la disconformidad de los electores de Lima Metropolitana con las instalaciones de sus respectivos locales de votación destacan particularmente dos: el tamaño reducido del centro de votación y el deterioro del mismo. El primer aspecto resulta ser el principal motivo en los distritos que conforman Lima Centro, mientras que el segundo lo es en los distritos de Lima Norte (50,0%) y Lima Oeste (43,8%). Sin embargo, cabe indicar que el segundo aspecto indicado no depende directamente de la ONPE sino más bien de los propietarios de los locales —si son privados— o de la burocracia a cargo de los mismos —si son públicos—. La ONPE solo es responsable del local por unos días antes y después de la jornada electoral; además, el presupuesto destinado para el acondicionamiento del mismo no contempla arreglos de gran envergadura.

**CUADRO 3.11**  
**RAZONES POR LAS CUALES LOS ELECTORES CONSIDERARON INADECUADOS**  
**SUS LOCALES DE VOTACIÓN**

	GRUPOS DE ODPE					Total
	Centro	Este	Norte	Oeste	Sur	
El local es muy pequeño	67,5	18,8	14,6	36,8	12,2	30,0
Los salones son muy pequeños	47,5	14,6	12,2	21,1	24,5	24,0
No hay SS. HH. suficientes	16,7	26,7	23,5	20,8	29,5	23,4
La infraestructura está muy deteriorada	7,7	37,8	50,0	43,8	27,3	33,3
El local estaba muy sucio	5,1	22,2	26,5	20,8	9,3	16,8
Otro	33,3	24,4	11,8	14,6	51,1	27,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Por último, en el caso del reducido tamaño de los locales de votación, podemos afirmar que este problema se debe a la intersección de dos situaciones: (a) el progresivo aumento de la población electoral y (b) la escasez de locales o instalaciones nuevas que puedan emplearse como locales de votación. En los últimos procesos electorales de carácter nacional este problema ha sido resuelto con la instalación de toldos o carpas temporales dentro de los locales habituales de votación utilizados por la ONPE.

*d) Satisfacción con la atención del personal de la ONPE*

La evaluación que realizan los consumidores respecto a la calidad de un servicio recibido está mediada, entre otros factores, por la interacción humana que ellos establecen con el o los representantes de dicho servicio. Entonces, de acuerdo con la propuesta de Claassen et ál. (2008), podemos entender la organización de un proceso electoral como un servicio público y, por lo tanto, analizar si la percepción que tienen los electores sobre la atención recibida el día central es determinante en la evaluación general que realizan los ciudadanos sobre la organización del proceso electoral.

**CUADRO 3.12**  
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ONPE

	GRUPOS DE ODPE					Total	
	Centro	Este	Norte	Oeste	Sur		
¿Cuán satisfecho quedó con la atención del personal de la ONPE en su local de votación?	Muy satisfecho	19,6	27,1	25,6	31,6	17,2	24,2
	Satisfecho	74,3	68,2	69,0	60,2	77,7	69,9
	Insatisfecho	5,1	3,5	3,6	7,0	4,7	4,8
	Muy insatisfecho	1,0	1,2	1,8	1,2	0,4	1,1
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Las cifras halladas nos revelan que el 94,1% de los electores de Lima Metropolitana reportó estar «satisfecho» o «muy satisfecho» con la atención que recibió el día de la jornada electoral. Los electores de Lima Oeste informaron el mayor porcentaje de ciudadanos muy satisfechos, mientras que los de Lima Sur presentaron el mayor porcentaje de satisfechos. Sin embargo, cabe indicar —aunque las cifras son mínimas— que en los casos de Lima Centro y Lima Oeste los electores expresaron los porcentajes más altos de insatisfacción: 6,1% y 8,2%, respectivamente.

62

### 3.3.3 Variables de control

#### a) Concepciones de los electores sobre el acto de votar (sufragio)

Una de las variables de control utilizadas en el presente estudio es la forma cómo valoran o conciben los electores el sufragio. Los datos revelan que la mayoría de ellos se encuentra «muy de acuerdo» o «de acuerdo» con la afirmación: «en democracia todos los votos son iguales», pues llegan a representar el 20,1% y 61,8%, respectivamente. Solo el 14,1% de los electores de Lima Metropolitana se encuentra en desacuerdo con dicha afirmación y el 1,1% está muy en desacuerdo.

Asimismo, más de la mitad de los electores expresó estar de acuerdo con la afirmación: «a través del voto influyen en la gestión del Estado» (62,5%), aunque en menor medida mostraron estar muy de acuerdo con la misma (16%). Asimismo, el 15,2% mostró estar en desacuerdo y el 2% expresó estar muy en desacuerdo. Un poco más de la mitad de los electores expresó estar conforme con la siguiente afirmación: «Yo voto porque forma parte de mi compromiso con el país», lo cual corresponde al 57,2%. Mientras que, por su parte, el 37,3% de los electores mostró estar de muy acuerdo con dicha afirmación. En menor medida, los encuestados mostraron estar en desacuerdo (3,8%) o muy en desacuerdo con la misma (0,7%).

Finalmente, en el caso de la afirmación «Yo voto para evitar el pago de multas e inhabilitación del DNI», pocos expresaron estar muy de acuerdo (15,5%) o estar muy en desacuerdo (11,2%). Por otro lado, el 36,2% de los encuestados dijo concordar con dicha afirmación, mientras que otro 36% expresó estar en desacuerdo con la misma.

*b) Correspondencia entre local de votación y el distrito de residencia del elector*

Otra de las variables de control que teníamos interés en estudiar era qué porcentaje de los electores no reside en el mismo distrito en el que vota. Podemos apreciar en el cuadro 3.13 que existen diferencias significativas entre los grupos de ODPE que componen Lima Metropolitana. Tenemos que el 22,7% de las personas que llegaron a votar a los distritos de Lima Centro no reside en ellos. En el caso de Lima Este, el 19,6% proviene de otros distritos; en Lima Norte y Lima Oeste, el 14,2%; y, finalmente, en Lima Sur, el 9,1% no vota en el distrito en que vive.

**CUADRO 3.13**  
PORCENTAJE DE ELECTORES QUE VOTA EN UN DISTRITO DIFERENTE AL QUE RESIDE

¿Usted vota en el mismo distrito en el que vive?		
Grupos de ODPE	Respuesta	%
Centro	Sí	77,3
	No	22,7
	Total	100,0
Este	Sí	80,4
	No	19,6
	Total	100,0
Norte	Sí	85,8
	No	14,2
	Total	100,0
Oeste	Sí	85,8
	No	14,2
	Total	100
Sur	Sí	90,9
	No	9,1
	Total	100,0

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

Esta diferencia implica un problema para la ONPE puesto que, el día de la jornada electoral en Lima Metropolitana, 5.991.831 de electores se desplazan a 767 locales, lo que representa un flujo de personas muy elevado e inusual. Si a ello le añadimos que un porcentaje importante debe realizar viajes interdistritales para votar, entonces pueden generarse problemas de congestión vehicular que retrasan el tiempo promedio que esa misma persona y las demás realizan para movilizarse. Esta falla se presenta cuando un elector no actualiza su domicilio en el RENIEC y por lo tanto mantiene el mismo grupo de votación<sup>16</sup> que le asignaron y que correspondía al distrito donde estaba ubicado antes de mudarse.

Si vemos el detalle de los porcentajes registrados de electores que deben movilizarse de un distrito a otro para votar, encontramos que una buena parte se desplaza hacia distritos cercanos, lo cual es considerablemente óptimo frente a la posibilidad de viajes más prolongados. En el gráfico 3.3 tenemos el detalle de cómo se distribuyen según los grupos de ODPE los electores que no votan en el mismo distrito en el que viven. Tomando solamente a aquellos que realizan algún viaje interdistrital, tenemos que en el caso de los que votan en Lima Sur el 24% procede de Lima Este, lo que significa un viaje considerable. Sin embargo, el 52% proviene de distritos del mismo Lima Sur, lo que atenúa bastante la congestión en el tránsito que se genera ese día.

64

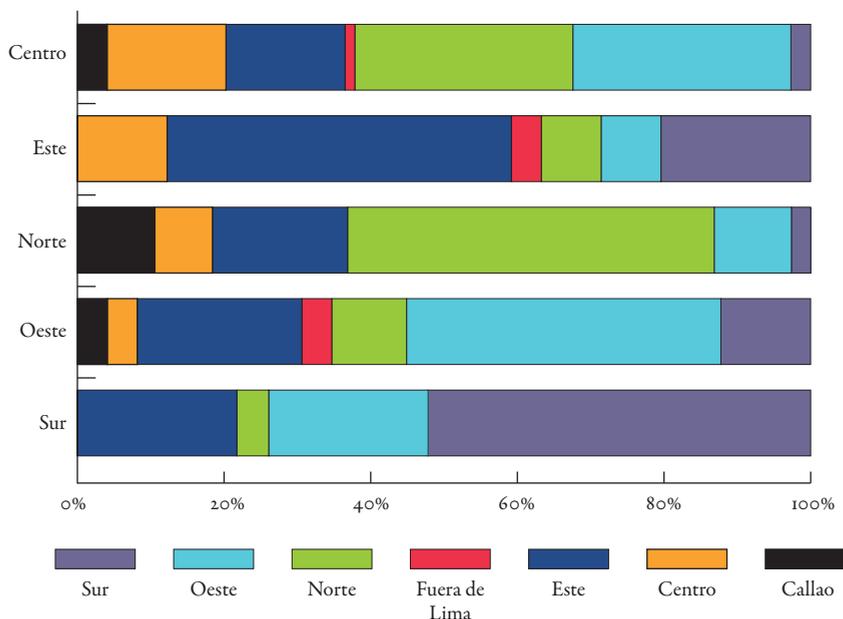
Así, los electores que proceden de distritos del mismo grupo de ODPE representan en los casos de Lima Sur, el 42,9%; en Lima Oeste, el 50,0%; en Lima Norte, el 46,9%; y en Lima Este, el 46,9%. Solamente Lima Centro presenta un patrón distinto al resto de ODPE, pues en ella solo el 16% procede de distritos que corresponden a Lima Centro. La mayor parte proviene de Lima Norte y Lima Oeste, con 31% cada uno. Un 17% procede de Lima Este y, finalmente, un 4,2% proviene del Callao.

Por último, cabe destacar que muy pocos electores votan en alguna parte de Lima Metropolitana viviendo fuera de ella —sin contar el Callao—. Ello es comprensible en la medida en que la migración de personas hacia Lima es mucho mayor que la migración de personas de Lima hacia otras regiones del Perú, lo que hace que se genere un flujo inverso en períodos electorales pues muchos electores no actualizan la información de sus domicilios en su DNI.

---

<sup>16</sup> El grupo de votación es un número que se le asigna a cada persona en el momento que obtiene su DNI. Cada grupo está compuesto por un promedio de 200 personas y son asignados según el distrito de la dirección de domicilio que cada persona registra. El criterio del grupo de votación no contempla un factor de cercanía más allá del distrito y se otorga según el orden de las personas que se acercan a obtener su DNI. Por esta razón, cuatro personas mayores de edad que residan en un mismo hogar pueden votar en cuatro locales distintos dentro del mismo distrito. El votar en el local más cercano o más alejado del distrito en donde el elector reside queda básicamente asignado al azar.

**GRÁFICO 3.3**  
**PROCEDENCIA DE LOS ELECTORES QUE NO VOTAN EN EL MISMO DISTRITO**  
**EN EL QUE RESIDEN SEGÚN GRUPOS DE ODPE\* (%)**



\* Los porcentajes son calculados sobre el total de encuestados que no votan en el distrito donde residen.  
 Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

### 3.4 *Análisis de asociación entre las variables*

En este acápite exponemos los resultados de las pruebas de asociación estadística aplicadas, las cuales buscaron constatar las asociaciones entre las variables establecidas en las cuatro hipótesis de trabajo. Las pruebas estadísticas utilizadas fueron la D de Sommers y el Coeficiente de Incertidumbre; no obstante, también se elaboraron tablas de contingencia con el objetivo de tener una aproximación preliminar de la posible asociación entre las variables propuestas.<sup>17</sup> Igualmente, en la parte final de esta sección, describimos los resultados de las asociaciones según las variables de control planteadas en la parte inicial del presente capítulo.

#### 3.4.1 *Verificación empírica de las hipótesis del presente estudio*

La primera hipótesis planteó una relación entre el esfuerzo invertido por el elector y la satisfacción respecto a la organización realizada por la ONPE. La tabla de

<sup>17</sup> Para una explicación sobre las pruebas estadísticas utilizadas véase la sección Anexo 3.

contingencia de ambas variables mostró tendencias contradictorias. Por un lado, corroborando lo esperado, el 48,42% de los electores que reportó estar muy satisfecho con la organización del proceso electoral tuvo un nivel de esfuerzo muy bajo; sin embargo, más de la mitad de los electores que señaló estar insatisfecha (50,59%) también presentó un índice de esfuerzo muy bajo.

**CUADRO 3.14**  
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ELECTORAL  
Y NIVEL DE ESFUERZO

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Muy alto	6 (3,16%)	70 (5,91%)	8 (9,41%)	0 (0%)	84
Alto	36 (18,95%)	305 (25,76%)	22 (25,88%)	5 (38,46%)	368
Bajo	56 (29,47%)	272 (22,97%)	12 (14,12%)	3 (23,08%)	343
Muy bajo	92 (48,42%)	537 (45,36%)	43 (50,59%)	5 (38,46%)	677
Total	190 (100,00%)	1.184 (100,00%)	85 (100,00%)	13 (100,00%)	1.472

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

No obstante, la prueba estadística D de Sommers reveló que las diferencias halladas entre ambas variables no son estadísticamente significativas.<sup>18</sup> De esta manera, no existe evidencia empírica que corrobore una relación inversa entre el nivel de esfuerzo invertido por el votante el día de la elección y los grados de satisfacción con la organización del proceso electoral EG 2011 – Primera elección.

Del mismo modo, se intentó verificar la segunda hipótesis de trabajo que planteó una relación directa entre la calidad de la información brindada por la ONPE y el grado de satisfacción reportado por los electores con respecto a la organización de las EG 2011 – Primera elección. La tabla de contingencia respectiva mostró que no hubo mayor diferencia en la satisfacción con la organización realizada por la ONPE, dependiendo de la calidad de la información otorgada por dicha entidad.

<sup>18</sup> La prueba D de Sommers obtuvo como p-valor 0,115, de tal forma que el valor no es significativo y, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de que no existe asociación entre dichas variables.

**CUADRO 3.15**  
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ELECTORAL Y  
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa al proceso electoral	Mala calidad	59 (31,05%)	360 (30,41%)	25 (29,41%)	3 (23,08%)	447
	Buena calidad	131 (68,95%)	824 (69,59%)	60 (70,59%)	10 (76,92%)	1.025
Total		190 (100,00%)	1.184 (100,00%)	85 (100,00%)	13 (100,00%)	1.472

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

A diferencia del primer caso, la prueba denominada Coeficiente de Incertidumbre confirmó el hallazgo preliminar de la tabla de contingencia, pues su p-valor indicó que esta diferencia no era significativa.<sup>19</sup> Así, se concluye que no existe una relación entre el nivel de satisfacción respecto a la organización realizada por la ONPE en las EG 2011 – Primera elección y la calidad de información que brindó dicha institución.

La tercera hipótesis de trabajo estableció que la opinión favorable respecto a la idoneidad de los locales de votación utilizados estaba relacionada con un grado de satisfacción positivo con relación a la organización del proceso electoral llevado a cabo por la ONPE. Para verificar esta hipótesis, se elaboró una tabla de contingencia y se aplicó la prueba estadística Coeficiente de Incertidumbre.

**CUADRO 3.16**  
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ELECTORAL E  
IDONEIDAD DEL LOCAL DE VOTACIÓN

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	17 (8,95%)	206 (17,40%)	29 (34,12%)	7 (53,85%)	259
	Sí	173 (91,05%)	978 (82,60%)	56 (65,88%)	6 (46,15%)	1.213
Total		190 (100,00%)	1.184 (100,00%)	85 (100,00%)	13 (100,00%)	1.472

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

<sup>19</sup> La prueba Coeficiente de Incertidumbre obtuvo como p-valor 0,935, indicando así que el valor no es significativo y, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de que no existe asociación entre dichas variables.

La tabla de contingencia mostró que, dependiendo de la opinión de los electores sobre la idoneidad de los locales de votación, existe una notable diferencia respecto al grado de satisfacción de los votantes con la organización de las EG 2011 – Primera elección. En efecto, como podemos observar, alrededor del 91,05% o del 82,60% de los electores que consideraron idóneo el local de votación estuvieron muy satisfechos o satisfechos con la organización del proceso electoral, respectivamente. La prueba Coeficiente de Incertidumbre corroboró este hallazgo pues su p-valor resultó ser estadísticamente significativo;<sup>20</sup> por lo tanto, se concluye que existe una relación entre ambas variables.

Finalmente, se buscó evidencia empírica que validara la hipótesis sobre la posible relación entre la satisfacción con la atención recibida por el personal de la ONPE y la satisfacción con la organización de las EG 2011 – Primera elección. En este caso también se elaboró una tabla de contingencia y, a diferencia del caso previo, se aplicó la prueba estadística D de Sommers.

**CUADRO 3.17**  
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DEL PROCESO ELECTORAL Y ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ONPE

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
En general, ¿cuán satisfecho quedó con la atención del personal de la ONPE en su local de votación?	Muy satisfecho	128 (68,82%)	214 (18,53%)	10 (11,90%)	1 (7,69%)	353
	Satisfecho	56 (30,11%)	898 (77,75%)	42 (50,00%)	4 (30,77%)	1.000
	Insatisfecho	2 (1,07%)	40 (3,46%)	26 (30,95%)	3 (23,08%)	71
	Muy insatisfecho	0 (0%)	3 (0,26%)	6 (7,15%)	5 (38,46%)	14
<b>Total</b>		186 (100,00%)	1.155 (100,00%)	84 (100,00%)	13 (100,00%)	1.438

Fuente y elaboración: Área de Información e Investigación Electoral – ONPE.

La tabla de contingencia reveló una clara tendencia entre apreciaciones positivas sobre la atención recibida por el personal de la ONPE y valoraciones positivas acerca de la organización del proceso electoral. Por ejemplo, el 68,82% de los electores

<sup>20</sup> La prueba de Coeficiente de Incertidumbre obtuvo como p-valor 0,000; por consiguiente, el valor es significativo y se rechaza la hipótesis nula de que no existe asociación entre dichas variables. De esta manera, se puede afirmar que existe una asociación direccional.

que declaró estar muy satisfecho con la organización del proceso electoral, también estuvo muy satisfecho con la atención brindada por el personal de ONPE; asimismo, el 77,75% que manifestó estar satisfecho con la organización del proceso electoral, se encontró igualmente satisfecho con la atención de la ONPE. En ese sentido, la diferencia resultó ser significativa;<sup>21</sup> de tal forma que se concluye que sí existe una relación directamente proporcional entre dichas variables.

### 3.4.2 *Asociaciones según variables de control*<sup>22</sup>

Las variables de control —como ya lo indicamos— son tres: la primera de ellas toma en cuenta el grupo de ODPE al cual pertenece el local de votación del encuestado; la segunda distingue a los electores que votan en el mismo distrito donde residen, de aquellos que sufragan en un distrito diferente de donde viven; y, por último, la tercera variable clasifica a los encuestados según el tipo de valoración que reportan sobre el acto de sufragio.

#### a) *La satisfacción en la organización del proceso electoral según grupos de ODPE de Lima*

Las pruebas estadísticas ensayadas revelan que la relación entre la satisfacción con la organización del proceso y el esfuerzo invertido el día de la elección es inexistente en los cinco grupos de ODPE de Lima Metropolitana (Centro, Este, Norte, Oeste o Sur). De la misma manera, la relación entre calidad de la información previa al proceso electoral y la satisfacción con la organización del proceso electoral demuestra ser inconsistente en cada uno de los cinco grupos antes señalados.

Sin embargo, en el caso de la asociación entre la percepción respecto a la idoneidad del local para realizar el proceso electoral y la satisfacción con la organización de dicho proceso, se observa que existe una asociación significativa en los grupos de ODPE del Centro, Oeste y Sur; mientras que en las del Este y el Norte no existe tal asociación. Asimismo, se registra una asociación entre la satisfacción con la atención brindada por el personal de la ONPE y la satisfacción con la organización del proceso electoral, independientemente de los grupos de ODPE.

<sup>21</sup> La prueba D de Sommers obtuvo para el p-valor 0,000, de tal forma que el valor es significativo y, por lo tanto, se acepta la hipótesis que indica una asociación significativa entre dichas variables.

<sup>22</sup> Cabe indicar que las pruebas estadísticas a las cuales se hace referencia en esta sección pueden ser analizadas en los anexos 4, 5 y 6.

b) *La satisfacción en la organización del proceso según distrito de residencia y de votación*

Con respecto al esfuerzo invertido por los electores el día del proceso electoral y a la calidad de la información brindada por la ONPE previa al proceso, se observa que no existe una relación entre ninguna de las dos variables y la satisfacción con la organización del proceso que llevó a cabo la ONPE en las EG 2011 – Primera elección, independientemente de si el elector vive en el mismo distrito en el que vota.

Por el contrario, se encuentra un vínculo entre la percepción favorable respecto a la idoneidad de los locales de votación con la satisfacción de la organización del proceso electoral, independientemente de que los electores voten en el mismo distrito en el que viven. Lo mismo sucede en el caso de la relación entre la satisfacción con la atención brindada por el personal de la ONPE y la satisfacción con la organización del proceso electoral que llevó a cabo dicha institución.

c) *La satisfacción en la organización del proceso según la valoración del acto de sufragio*

70

En el caso de las variables «esfuerzo» y «satisfacción» con la organización del proceso electoral, no se encuentra una asociación dependiendo si los electores se encuentran muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las afirmaciones «en democracia todos los votos son iguales» o «a través del voto yo influyo en la gestión del Estado». Por el contrario, cuando los encuestados manifestaron encontrarse en desacuerdo con las afirmaciones: «yo voto porque forma parte de mi compromiso con el país» o «yo voto para evitar el pago de multas e inhabilitación del DNI», se observa la existencia de una asociación inversa entre el esfuerzo invertido por los electores y la satisfacción con la organización del proceso realizada por la ONPE.

En el caso de la asociación entre calidad de la información y la satisfacción con la organización del proceso, esta no existe cuando el encuestado manifestó encontrarse muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las afirmaciones en «democracia todos los votos son iguales», «a través del voto yo influyo en la gestión del Estado» o «yo voto para evitar el pago de multas e inhabilitación del DNI». No obstante, se observa una asociación inversa entre las variables mencionadas, cuando los encuestados expresaron encontrarse muy en desacuerdo con la afirmación «yo voto porque forma parte de mi compromiso con el país».

Por último, en el caso de la atención brindada por el personal de la ONPE en

el local de votación y la satisfacción con la organización del proceso electoral, se observa la existencia de una asociación directamente proporcional entre ambas; independientemente de que los electores manifestaran encontrarse muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las cuatro afirmaciones respecto a la importancia que le asignaban al sufragio.<sup>23</sup> La única excepción fue cuando los electores manifestaron encontrarse muy en desacuerdo con la afirmación «yo voto porque forma parte de mi compromiso con el país», donde no se logró encontrar una asociación.

---

<sup>23</sup> La prueba D de Sommers obtuvo para el p-valor 0,000, de tal forma que el valor es significativo y, por lo tanto, se acepta la hipótesis que indica una asociación significativa entre dichas variables.



## CONCLUSIONES

En el capítulo 1 hemos sostenido teóricamente la relación intrínseca que existe entre democracia y procesos electorales. Así, basados en la perspectiva procedimental o mínima, se ha señalado que los procesos electorales son un componente esencial del concepto de democracia. Los autores revisados señalan incluso que un proceso electoral transparente es requisito básico para la legitimidad del sistema democrático. Por esta última razón, la gestión o administración electoral emerge como un factor determinante en la consolidación del sistema democrático.

En efecto, diversos autores han identificado varios aspectos de la gestión del proceso electoral que parecen estar vinculados con la confianza o credibilidad del mismo proceso o con sus resultados. De esa manera, variables como la independencia jurídica de los organismos electorales o la conducta de los funcionarios que laboran para dichas instituciones, han mostrado ser determinantes para explicar el tipo de percepción (positiva o negativa) que los ciudadanos tienen sobre la calidad o confiabilidad de los procesos electorales y, por ende, en el conjunto del sistema democrático.

El balance de los estudios de carácter empírico realizado en el capítulo 2 nos permite concluir que la mayor parte de los ciudadanos peruanos vincula estrechamente la democracia con el hecho de tener un presidente elegido en una votación libre. Sin embargo, la aceptación de este mecanismo de elección no asegura su compromiso con el resto de las prácticas u otras instituciones inherentes al sistema democrático, sino más bien aspectos relacionados con la percepción que tengan los electores de la eficiencia o el desempeño del gobierno democráticamente elegido.

En efecto, los estudios señalan que el débil apoyo que tiene la democracia en nuestro país es explicado por variables de carácter estructural y contextual. Entre las primeras, las más importantes son la desigualdad social y la discriminación; mientras que entre las segundas, la que tiene una influencia mayor sería la frustración o decepción ciudadana respecto de las gestiones gubernamentales. Asimismo, otro factor contextual significativo parece ser el descontento ciudadano por la degradación de la vida cotidiana causada por la corrupción e inseguridad ciudadana.

El análisis descriptivo del capítulo 3 nos permite identificar algunas características de la situación que los ciudadanos experimentan el día de la elección. Las cifras muestran que casi el 30% de los electores manifestó haber tenido algún problema para llegar a su local de votación y que estos fueron: la lejanía del local de votación de la dirección que consta en su DNI (79,6%), la ubicación del local de votación en una zona poco accesible (76,7%) y la falta de movilidad o transporte público para llegar al local de votación (76,2%).

Asimismo, los datos recogidos revelan que un 10,8% de los electores de Lima Metropolitana reportó haber invertido más de una hora para llegar al local de votación y un 15,5% de los mismos indicó que tuvo que esperar más de diez minutos haciendo una fila antes de ingresar a sufragar. No obstante, cabe resaltar que en el primer caso los electores del grupo de ODPE Lima Este fueron los que reportaron con mayor frecuencia este fenómeno (24,2%), mientras que en el segundo caso el 18,7% de los electores de Lima Centro señaló que demoró entre 10 y 30 minutos antes de ingresar a la cabina de votación.

Las pruebas de asociación aplicadas en el capítulo 3 revelaron que una percepción positiva sobre la organización de las EG 2011 – Primera elección, está asociada significativamente —en términos estadísticos— con una valoración positiva acerca de la idoneidad del local de votación o de la atención recibida por el personal de la ONPE el día de la elección. El primer hallazgo revela el rol determinante que tendría la infraestructura del local de votación en el grado de satisfacción con la organización general del proceso electoral. A su vez, el segundo hallazgo coincide con los resultados encontrados por Claassen et ál. (2008) acerca del efecto que parece tener el desempeño de los funcionarios electorales en la percepción de los electores acerca de la transparencia o confianza en el proceso electoral.

Otro hallazgo importante es el efecto que tendría la concepción del voto de los electores sobre su opinión acerca de la organización del proceso electoral. En efecto, cuando los electores no consideran el acto de votar como una acción punible esperan invertir menos esfuerzo para valorar positivamente la organización del proceso electoral. Ello revela que el tiempo invertido por los electores el día de los comicios

resulta determinante cuando ellos no toman en cuenta las sanciones legales por no ir a votar. Asimismo, los resultados de las pruebas estadísticas aplicadas al grupo de electores que no valoran el voto como un acto de compromiso con el país también apuntan en el mismo sentido. En este caso, los electores solo opinan favorablemente acerca de la organización de los procesos electorales cuando han invertido menos esfuerzo el día de la elección.

Por último, cabe resaltar que al margen de las respuestas que los electores brindaron acerca de las cuatro afirmaciones referidas a la concepción del voto, una valoración positiva acerca de la atención recibida por el personal de la ONPE el día de la elección, resulta ser determinante en la percepción positiva de la organización del proceso electoral. Ello revela la solidez de esta variable para explicar la satisfacción de los electores con la organización de la jornada electoral, reafirmando así, para el caso peruano, las conclusiones del estudio —ya mencionado— de Claassen et ál. (2008).



## BIBLIOGRAFÍA

- ALEA, Victoria; Monserrat GUILLÉN; Carmen MUÑOZ; Elizabeth TORRELLES & Nuria VILADOMIU  
2000 *Estadística con SPSS v. 10.0*. Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- ANDERSON, Christopher J. & Christine A. GUILLORY  
1997 «Political Institutions and Satisfaction with Democracy: A Cross-National Analysis of Consensus and Majoritarian Systems». *American Political Science Review*. Washington D. C., volumen 91, número 9, pp. 66-81.
- ANDERSON, Christopher J. ; André BLAIS; Shaun BOWLER; Todd DONOVAN & Ola LISTHAUHG  
2005 *Losers' Consent: Elections and Democratic Legitimacy*. Oxford: Oxford University Press.
- ARIZA, Alejandro  
2007 «Democracias, ciudadanías y formación ciudadana». *Revista de Estudios Sociales*. Bogotá, número 27, pp. 150-163.
- BANDUCCI, Susan & Jeffrey KARP  
2003 «How Elections Change the Way Citizens View the Political System: Campaigns, Media Effects and Electoral Outcomes in Comparative Perspective». *British Journal of Political Science*. Cambridge, volumen 33, número 3, pp. 443-467.

BARRIENTOS DEL MONTE, Fernando

2011 *Gestión Electoral Comparada y Confianza en las Elecciones en América Latina*. México D. F.: Navegantes de la Comunicación Gráfica.

BAVISKAR, Siddhartha & Fran T. MALONE

2004 «What Democracy Means to Citizens – and Why It Matters». *Revista Europea de Estudios Latinoamericanos y del Caribe*. Ámsterdam, número 76, pp. 3-24.

BIRCH, Sarah

2005 «Explaining Confidence in the Conduct of Elections». Ponencia presentada en la *Conferencia Elecciones, Opinión Pública y Partidos Políticos*, Universidad de Essex, 9-11 septiembre, Reino Unido.

CARRIÓN, Julio F.

2008 «Democracia iliberal y normativa: ¿Cómo se define la democracia en las Américas?». En Seligson, Mitchell A. (editor). *Desafíos para la democracia en Latinoamérica y el Caribe: evidencia desde el Barómetro de las Américas 2006-2007*. Nashville: LAPOP-Vanderbilt University, pp. 23-52. Disponible en: <<http://www.vanderbilt.edu/lapop/multicountry/2006-desafiosparalademocracia.pdf>> (consulta: 18/5/11).

CARRIÓN, Julio F.; Patricia ZÁRATE & Mitchell A. SELIGSON

2010 *Cultura política de la democracia en Perú 2010. Consolidación de la democracia en tiempos difíciles*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

CHU, Yun-han; Michael BRATTON; Marta LAGOS; Sandeep SHASTRI & Mark TESSLER

2008 «Public Opinion and Democratic Legitimacy». *Journal of Democracy*. Washington D. C., volumen 19, número 2, pp. 74-87.

CLAASSEN, Ryan L.; David B. MAGLEBY; J. Quin MONSON & Kelly D. PATTERSON

2008 «‘At your Service’. Voter Evaluations of Poll Worker Performance». *American Politics Research*. Thousands Oaks, número 4, pp. 612-634.

COLLIER, David & Steven LEVISTKY

1997 «Democracy with Adjectives: Conceptual Innovation in Comparative Research». *World Politics*. Cambridge (Reino Unido), número 49, pp. 430-451.

DAHL, Robert A.

1971 *Polyarchy: Participation and Opposition*. New Haven: Yale University Press.

1999 *La democracia: una guía para los ciudadanos*. Madrid: Taurus.

ELKLIT, Jorgen & Andrew REYNOLDS

2002 «The Impact of Election Administration on the Legitimacy of Emerging Democracies: A New Comparative Politics Research Agenda». *Commonwealth & Comparative Politics*. Londres, volumen 40, número 2, pp. 86-119.

EVANS, Geoffrey & Stephen WHITEFIELD

1995 «The Politics and Economics of Democratic Commitment: Support for Democracy in Transition Societies». *British Journal of Political Science*. Cambridge, volumen 25, número 4, pp. 485-514.

FRANCO-CUERVO, Beatriz & Javier Andrés FLÓREZ

2009 «Participación electoral. ¿Esencia de la democracia?». En Reynoso Núñez, Jorge y Herminio Sánchez de la Barquera (coords.). *La democracia en su contexto. Estudios en homenaje a Dieter Nohlen en su septuagésimo aniversario*. México D. F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas – UNAM, pp. 259-275.

GLYNN, Carroll J.; Susan HERBST; Garrett J. O'KEEFE & Robert Y. SHAPIRO

2004 *Public Opinion*. Segunda edición. Boulder: Westview Press.

HALL, Thad E., J. Quin MONSON & Kelly D. PATTERSON

2009 «The Human Dimension of Elections: How Poll Workers Shape Public Confidence in Elections». *Political Research Quarterly*. Utah, volumen 62, número 3, pp. 507-522.

HARTLYN, Jonathan, Jennifer MCCOY & Thomas M. MUSTILLO

2009 «La importancia de la gobernanza electoral y la calidad de las elecciones en América Latina». *América Latina Hoy*. Salamanca, número 51, pp. 15-40.

HUNTINGTON, Samuel

1994 *La tercera ola. La democratización a finales del siglo XX*. Buenos Aires: Paidós.

JANISZEWSKI, Chris

2008 «Goal-Directed Perception». En Haugtvedt, Curtis P.; Paul M. Herr y Frank R. Kardes (eds.). *Handbook of consumer psychology*. Nueva York: Psychology Press, pp. 393-416.

LAYTON, Matthew L.

2009 «La confianza en las elecciones». *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*. Nashville, número 37, pp. 1-7.

LEVINE, Daniel H. y José Enrique MOLINA

2007 «La calidad de la democracia en América Latina: una visión comparada». *América Latina Hoy*. Salamanca, número 45, pp. 17-46.

LOCKE, John

- 1960 *An Essay Concerning Human Understanding*. Book IV. Oregon State University. Disponible en: <<http://oregonstate.edu/instruct/phl302/texts/locke/locke1/contents4.html>> (consulta: 18/5/11).

LÓPEZ, Sinesio

- 1997 *Los ciudadanos por dentro. Aspectos subjetivos de la Ciudadanía en el Perú*. Lima: IDS.

LÓPEZ-PINTOR, Rafael

- 2000 *Electoral Management Bodies as Institutions of Governance*. Nueva York: Bureau for Development Policy - United Nations Development Programme.

MANO, Haim y Richard L. OLIVER

- 1993 «Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling and Satisfaction». *Journal of Consumer Research*. Chicago, volumen 20, número 3, pp. 451-466.

MARTÍNEZ-TUR, Vicente; José María PEIRÓ SILLA & José RAMOS

- 2001 *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.

80

MOLINA, José & Janeth HERNÁNDEZ

- 1998 «La credibilidad de las elecciones latinoamericanas y sus factores». Ponencia, *XXI Congreso Internacional de las Asociación de Estudios Latinoamericanos*, Illinois, Chicago.

MOZZAFFAR, Shaheen

- 2002 «Patterns of Electoral Governance in Africa's Emerging Democracies». *International Political Science Review*. Thousands Oaks, volumen 23, número 1, pp. 85-101.

NEWTON, Kenneth & Pippa NORRIS

- 2000 «Confidence in Public Institutions: Faith, Culture or Performance». En Pharr, Susan J. y Robert D. Putnam (eds.). *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries*. New Jersey: Princeton University Press, pp. 52-73.

NORRIS, Pippa

- 2004 «Institutional Explanations for Political Support». En Pippa, Norris (ed.). *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*. Cambridge (Reino Unido): Cambridge University Press, pp. 217-235.

NUN, José

2000 *Democracia ¿Gobierno del pueblo o gobierno de los políticos?* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

O'DONNELL, Guillermo

1997 *Contrapuntos. Ensayos escogidos sobre autoritarismo y democratización.* Buenos Aires: Paidós.

PASTOR, Robert

1999a «The Role of Electoral Administration in Democratic Transitions: Implications for Policy and Research». *Democratization*. Londres, volumen 6, número 4, pp. 1-27.

1999b «A Brief History of Electoral Commissions». En Schedler Andreas; Larry Diamond y Marc F. Plattner. *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*. Boulder: Lynne Rienner.

PNUD-PRODDAL

2004 *La democracia en América Latina: Hacia una democracia de ciudadanos y ciudadanas*. Lima: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

PARASURAMAN, A.

2002 "Service quality and productivity: a synergistic perspective". *Managing Service Quality*. Bingley (Reino Unido), volumen 12, número 1, pp. 6-9.

81

PRZEWORSKI, Adam

1991 *Democracy and the Market: Political and Economic Reforms in Eastern Europe and Latin America*. Cambridge: Cambridge University Press.

QUIROGA, Hugo

2000 «¿Democracia procedimental o democracia sustantiva? La opción por un modelo de integración». *Revista de Ciencias Sociales*. Caracas, volumen 6, número 3, pp. 361-374. Disponible en: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28060302.pdf>> (consulta: 18/5/11).

RONCAGLIOLO, Rafael & Carlos MELÉNDEZ

2007 *La política por dentro. Cambios y continuidades en las organizaciones políticas de los países andinos*. Lima: IDEA-Transparencia.

ROSAS, Guillermo

2010 «Trust in elections and the institutional design of electoral authorities: Evidence from Latin America». *Electoral Studies*. Exeter (Reino Unido), volumen 29, número 1, pp. 74-90.

ROSE, Richard; William MISHLER & Christian HAERPFER

1998 *Democracy and Its Alternatives: Understanding Post-Communist Societies.*  
Baltimore: John Hopkins University Press.

SÁNCHEZ, Luis

1986 *Democracia y procesos electorales.* San José: CAPEL.

SCHUMPETER, Joseph

1983 [1942] *Capitalismo, socialismo y democracia*, dos volúmenes. Barcelona: Orbis.

TORRES GUZMÁN, Alfredo

2010 *Opinión pública: 1921-2021.* Lima: Aguilar.

# ANEXOS

## ANEXO I

### CONSTRUCCIÓN DE ÍNDICE NIVEL DE ESFUERZO

El índice Nivel de esfuerzo fue elaborado a partir de dos indicadores: tiempo invertido en la jornada constituida y nivel de accesibilidad local. El tiempo invertido en la jornada se midió en minutos a partir de las respuestas a las preguntas 9, 12, 13, 18 y 21 de la encuesta. A su vez, el nivel de accesibilidad del local se midió a través de las respuestas a la pregunta 7.

Nivel de esfuerzo	Tiempo invertido en la jornada	9: ¿Cuánto tiempo le tomó llegar desde su casa al local de votación?
		12: ¿Hizo cola para entrar a su local de votación?
		13: ¿Cuánto tiempo hizo cola para entrar a su local de votación?
		18: Desde que entró al local de votación, ¿cuánto tiempo le tomó aproximadamente llegar al salón donde se ubica su mesa?
		21: Una vez ubicada su mesa, ¿cuánto tiempo hizo cola para votar?
	Nivel de accesibilidad del local	7: ¿Tuvo dificultades para llegar al local de votación?

Una vez definidos los indicadores de las variables, se les asignaron valores a cada una de sus categorías de manera ascendente. Entonces, mientras menos tiempo invirtió se le estipuló un valor mayor; de lo contrario, se le fijó un valor menor, en un intervalo de 4 a 0. Así, por ejemplo, en el caso de la pregunta número 9, se asignaron los valores de la siguiente manera:

«¿CUÁNTO TIEMPO LE TOMÓ LLEGAR DESDE SU CASA AL LOCAL DE VOTACIÓN?»

Categoría	Valor asignado
Menos de 5 minutos	4
Entre 5 y 10 minutos	3
Entre 10 y 30 minutos	2
Entre 30 minutos y 1 hora	1
Más de 1 hora	0

En el caso de la asignación de valores en variables dicotómicas, como es el caso de la pregunta «¿Hizo cola para entrar a su local de votación?» o «¿Tuvo dificultades para llegar al local de votación?», se le asignó 1 si la respuesta implicó que la espera del votante fuese menor; de lo contrario, se le determinó 0. Así, por ejemplo, en el caso de la pregunta número 7, se le fijaron los valores de la siguiente forma:

«¿TUVO DIFICULTADES PARA LLEGAR AL LOCAL DE VOTACIÓN?»

Categoría	Valor asignado
Sí	0
No	1

84

Una vez que se asignaron los valores a cada categoría, se multiplicó por el porcentaje de la frecuencia de la misma. Posteriormente, se llevó a cabo la sumatoria del valor asignado multiplicado con su respectivo peso (el porcentaje de la frecuencia del mismo). Finalmente, se realizó la recodificación de la variable en cuatro intervalos. De esta forma, se pasó de una escala de 0 a 10, donde 10 es el mejor resultado posible y 0 el peor; y se realizó la recodificación en intervalos de la siguiente manera:

1.º intervalo:	0 – 0,25:	Nivel de esfuerzo muy alto
2.º intervalo:	2,6 – 5:	Nivel de esfuerzo alto
3.º intervalo:	5,1 – 7,5:	Nivel de esfuerzo bajo
4.º intervalo:	7,6 – 10:	Nivel de esfuerzo muy bajo

## ANEXOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Nivel de esfuerzo muy alto	88	5,8
	Nivel de esfuerzo alto	376	24,8
Válidos	Nivel de esfuerzo bajo	355	23,4
	Nivel de esfuerzo muy bajo	697	46,0
	Total	1.516	100,0

**ANEXO 2**  
ENCUESTA APLICADA A ELECTORES EG 2011 - PRIMERA ELECCIÓN

Hora de inicio:	Código del encuestador: _____	N.º de encuesta:
	ODPE: _____	
	Distrito: _____	
	Local: _____	

1. ¿Ya votó en estas elecciones?  Sí  No

2. Edad:

3. Sexo:  M  F

4. ¿Usted vota en el mismo distrito en el que vive?

Sí  No

5. *[Si respondió NO en la pregunta anterior]*  
¿En qué distrito vives?

\_\_\_\_\_

6. ¿Cuál fue el medio de transporte principal con el que llegó al local de votación?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Caminando          | <input type="radio"/> En taxi              |
| <input type="radio"/> Transporte público | <input type="radio"/> Transporte privado   |
| <input type="radio"/> Otros motorizados  | <input type="radio"/> Otros no motorizados |

7. ¿Tuvo dificultades para llegar al local de votación?

Sí  No

8. *[Si respondió sí en la pregunta anterior]*  
¿Qué tipo de dificultades?  
*[Respuesta múltiple]*

- El local está muy lejos de las avenidas
- No hubo movilidad o transporte público para llegar al local
- El local está muy lejos de la dirección que consta en su DNI
- Otro

9. ¿Cuánto tiempo le tomó llegar desde su casa al local de votación?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 y 10 minutos
- Entre 10 y 30 minutos
- Entre 30 minutos y 1 hora
- Más de 1 hora

10. ¿Se enteró cuál era su local de votación a través de algún medio oficial de la ONPE?

Sí  No

11. [Si respondió sí en la pregunta anterior]  
¿La dirección que le dio la ONPE coincidió con la puerta de ingreso a su local de votación?

Sí  No

12. ¿Hizo cola para entrar a su local de votación?

Sí  No

13. [Si respondió sí en la pregunta anterior]  
¿Cuánto tiempo hizo cola para entrar a su local de votación?

- Menos de 5 minutos  
 Entre 5 y 10 minutos  
 Entre 10 y 30 minutos  
 Entre 30 minutos y 1 hora  
 Más de 1 hora

14. ¿Utilizó el banner de la entrada para saber en qué salón le tocar votar?

Sí  No  No había banner

15. Una vez dentro del local, ¿cómo ubicó el salón donde le tocaba votar?

- Lo vio en el croquis / plano  
 Preguntó al personal ONPE  
 Preguntó a las FF.AA. o PNP.  
 Preguntó a otras personas  
 Por sí mismo

16. [Si respondió CROQUIS O PERSONAL ONPE en la pregunta anterior]

¿Cuán claro fue el croquis / personal ONPE con las indicaciones?

- Muy claro  
 Claro  
 Confuso  
 Muy confuso

17. [Si respondió CROQUIS O PERSONAL ONPE en la pregunta 15]

De las siguientes afirmaciones, ¿cuál describiría mejor la eficacia del croquis/personal ONPE para llegar al salón donde le tocó votar?

- Eficaz pues llegué rápido  
 Regular pues tuve cierta dificultad  
 Ineficaz pues no estaba donde se me indicó

18. Desde que entró al local de votación, ¿cuánto tiempo le tomó aproximadamente llegar al salón donde se ubicaba su mesa?

- Menos de 5 minutos  
 Entre 5 y 10 minutos  
 Entre 10 y 20 minutos  
 Entre 20 minutos y media hora  
 Más de media hora

19. Una vez ubicado el salón, ¿buscó ayuda del personal ONPE para hallar su mesa de votación?

Sí  No

20. [Si respondió sí en la pregunta anterior]  
¿Cuán eficaz fue la ayuda brindada por el personal ONPE?

- Muy eficaz  Poco eficaz  
 Eficaz  Nada eficaz

21. Una vez ubicada su mesa, ¿cuánto tiempo hizo cola para votar?

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 y 10 minutos
- Entre 10 y 30 minutos
- Entre 30 minutos y 1 hora
- Más de 1 hora

22. ¿Hubo algún problema en la cola?

[Respuesta múltiple]

- No avanzaba porque la mesa no estaba instalada
- No avanzaba a pesar de que la mesa estaba instalada
- Había dos o más colas para una misma mesa
- No había espacio para hacer la cola
- Había personas que se colaban y nadie decía nada
- No se respeta el derecho de votar primero de mujeres gestantes, ancianos y personas con discapacidad
- Otros

23. En general, ¿cuán satisfecho quedó con la atención del personal de la ONPE en su local de votación?

- Muy satisfecho       Insatisfecho
- Satisfecho           Muy insatisfecho

24. ¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?

Sí    No

25. [Si respondió **NO** en la pregunta anterior]  
¿Por qué? [Respuesta múltiple]

- El local es muy pequeño
- Los salones son muy pequeños
- No hay SS.HH. suficientes
- La infraestructura está muy deteriorada
- El local estaba muy sucio
- Otros

26. Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

- Muy satisfecho       Insatisfecho
- Satisfecho           Muy insatisfecho

27. En las elecciones municipales de 2010 el primer avance de resultados de la ONPE se transmitió a las 10:00 p. m., con el 12% de actas/votos contabilizados. ¿A qué hora y con qué porcentaje espera que la ONPE emita su primer avance el día de hoy?

Hora: \_\_\_\_\_

Porcentaje: \_\_\_\_\_

28. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

a. En democracia todos los votos son iguales.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- NS/NR

*b.* A través del voto yo influyo en la gestión del Estado.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- NS/NR

*c.* Yo voto porque forma parte de mi compromiso con el país.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- NS/NR

*d.* Yo voto para evitar el pago de multas e inhabilitación del DNI.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- NS/NR

29. Ordene los siguientes funcionarios o instituciones de acuerdo con su importancia para el desarrollo del proceso electoral, siendo 1 el más importante y 8 el menos importante.

- Personeros de los partidos
- Electores
- Miembros de mesa
- Observadores electorales
- Funcionarios de la ONPE / JNE
- Partidos políticos y candidatos
- Medios de comunicación
- FF.AA. y Policía Nacional del Perú

### ANEXO 3

#### PRUEBAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS

#### D de Sommers

La prueba D de Sommers se emplea para comprobar la relación entre dos variables ordinales. Así, es posible determinar tanto el sentido como la dirección de la relación entre variables. Esta herramienta se lee interpretando el coeficiente, donde el signo positivo en el coeficiente implica un sentido directamente proporcional; mientras que el signo negativo significa la existencia de una relación con sentido inversamente proporcional. Por su parte, el valor absoluto del coeficiente servirá para analizar la fuerza de la relación.

#### Coefficiente de Incertidumbre

90 La prueba de Coeficiente de Incertidumbre se utiliza para comprobar la existencia de una relación entre dos variables, cuando al menos una de ellas es nominal. Al igual que la prueba de Lambda y Tau de Goodman y Kruskal, esta prueba permite hallar una relación direccional (donde existe una variable independiente y una dependiente).<sup>1</sup> Cabe señalar que esta mide la reducción proporcional del error cuando los valores de una variable se emplean para predecir los valores de otra (ALEA et ál 2000: 60).

---

<sup>1</sup> La prueba de Lambda falla cuando los valores máximos se encuentran en la misma fila (las modas). Dicha falla puede ser corregida tanto por la prueba de Tau de Goodman y Kruskal, como por el Coeficiente de Incertidumbre.

## ANEXO 4

ASOCIACIONES ENTRE SATISFACCIÓN DEL PROCESO ELECTORAL Y NIVEL DE ESFUERZO,  
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN E IDONEIDAD DEL LOCAL  
DE VOTACIÓN SEGÚN GRUPOS DE ODPE

## a) Satisfacción del proceso y nivel de esfuerzo según grupos de ODPE

## CENTRO

(D de Sommers: p-value = 0,286)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	2 (5,13%)	28 (10,18%)	4 (25,00%)	0 (0,00%)	34 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo alto	8 (20,51%)	80 (29,09%)	3 (18,75%)	0 (0,00%)	91 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo bajo	13 (33,33%)	55 (20,00%)	4 (25,00%)	0 (0,00%)	72 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	16 (41,03%)	112 (40,73%)	5 (31,25%)	2 (100,00%)	135 (100,00%)
Total	39 (100,00%)	275 (100,00%)	16 (100,00%)	2 (100,00%)	332 (100,00%)	

91

## ESTE

(D de Sommers: p-value = 0,170)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total	
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	0 (0,00%)	15 (6,85%)	1 (12,50%)	0 (0,00%)	16 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo alto	5 (5,00%)	60 (27,40%)	3 (37,50%)	3 (60,00%)	71 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo bajo	9 (36,00%)	52 (23,74%)	0 (0,00%)	1 (20,00%)	62 (100,00%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	11 (44,00%)	92 (42,00%)	4 (50,00%)	1 (20,00%)	108 (100,00%)
Total	25 (100,00%)	219 (100,00%)	8 (100,00%)	5 (100,00%)	257 (100,00%)	

NORTE

(*D de Sommers: p-value = 0,785*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	3 (6,67%)	9 (4,19%)	1 (4,35%)	0 (0,0%)	13 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	7 (15,55%)	48 (22,33%)	4 (17,39%)	1 (100,0%)	60 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	8 (17,78%)	37 (17,21%)	4 (17,39%)	0 (0,0%)	49 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	27 (60,00%)	121 (56,27%)	14 (60,87%)	0 (0,0%)	162 (100,0%)
Total		45 (100,0%)	215 (100,0%)	23 (100,0%)	1 (100,0%)	284 (100,0%)

OESTE

(*D de Sommers: p-value = 0,402*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	1 (1,72%)	8 (3,21%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	9 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	10 (17,24%)	63 (25,30%)	5 (31,25%)	1 (25,0%)	79 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	20 (34,48%)	61 (24,50%)	4 (25,00%)	2 (50,0%)	87 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	27 (46,56%)	117 (46,99%)	7 (43,75%)	1 (25,0%)	152 (100,0%)
Total		58 (100,0%)	249 (100,0%)	16 (100,0%)	4 (100,0%)	327 (100,0%)

## SUR

(*D de Sommers: p-value = 0,994*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	0 (0,0%)	10 (4,42%)	2 (9,09%)	0 (0,0%)	12 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	6 (26,09%)	54 (23,89%)	7 (31,82%)	0 (0,0%)	67 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	6 (26,09%)	67 (29,65%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	73 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	11 (47,82%)	95 (42,04%)	13 (59,09%)	1 (100,0%)	120 (100,0%)
Total		23 (100,0%)	226 (100,0%)	22 (100,0%)	1 (100,0%)	272 (100,0%)

b) *Satisfacción del proceso y calidad de la información según grupos de ODPE*

## CENTRO

(*Coefficiente de Incertidumbre: p-value = 0,303*)

93

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	12 (30,77%)	77 (28,0%)	8 (50,0%)	1 (50,0%)	98 (100,0%)
	Buena calidad de la información	27 (69,23%)	198 (72,0%)	8 (50,0%)	1 (50,0%)	234 (100,0%)
Total		39 (100,0%)	275 (100,0%)	16 (100,0%)	2 (100,0%)	332 (100,0%)

ESTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,527$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	10 (40,0%)	57 (26,03%)	2 (26,03%)	1 (20,0%)	70 (100,0%)
	Buena calidad de la información	15 (60,0%)	162 (73,97%)	6 (73,97%)	4 (80,0%)	187 (100,0%)
Total		25 (100,0%)	219 (100,0%)	8 (100,0%)	5 (100,0%)	257 (100,0%)

NORTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,173$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	19 (42,22%)	79 (36,74%)	5 (21,74%)	1 (100,0%)	104 (100,0%)
	Buena calidad de la información	26 (57,78%)	136 (63,26%)	18 (78,26%)	0 (0%)	180 (100,0%)
Total		45 (100,0%)	215 (100,0%)	23 (100,0%)	1 (100,0%)	284 (100,0%)

OESTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,478$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	12 (20,69%)	59 (23,69%)	3 (18,75%)	0 (0%)	74 (100,0%)
	Buena calidad de la información	46 (79,31%)	190 (76,31%)	13 (81,25%)	4 (100,0%)	253 (100,0%)
Total		58 (100,0%)	249 (100,0%)	16 (100,0%)	4 (100,0%)	327 (100,0%)

## SUR

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,427$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	6 (26,09%)	88 (38,94%)	7 (31,82%)	0 (0%)	101 (100,0%)
	Buena calidad de la información	17 (73,91%)	138 (61,06%)	15 (68,18%)	1 (100,0%)	171 (100,0%)
Total		23 (100,0%)	226 (100,0%)	22 (100,0%)	1 (100,0%)	272 (100,0%)

c) *Satisfacción del proceso electoral e idoneidad del local de votación según grupos de ODPE*

## CENTRO

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,001$ \*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	5 (12,82%)	63 (22,91%)	9 (56,25%)	2 (100,0%)	79 (100,0%)
	Si	34 (87,18%)	212 (77,09%)	7 (43,75%)	0 (0%)	253 (100,0%)
Total		39 (100,0%)	275 (100,0%)	16 (100,0%)	2 (100,0%)	332 (100,0%)

## ESTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,521$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	5 (20,0%)	35 (15,98%)	3 (37,50%)	1 (20,0%)	44 (100,0%)
	Si	20 (80,0%)	184 (84,02%)	5 (62,50%)	4 (80,0%)	213 (100,0%)
Total		25 (100,0%)	219 (100,0%)	8 (100,0%)	5 (100,0%)	257 (100,0%)

NORTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,238)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Total				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	5 (11,11%)	28 (13,02%)	3 (13,04%)	1 (100,0%)	37 (100,0%)
	Sí	40 (88,89%)	187 (86,98%)	20 (86,96%)	0 (0%)	247 (100,0%)
Total		45 (100,0%)	215 (100,0%)	23 (100,0%)	1 (100,0%)	284 (100,0%)

OESTE

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,000)\*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Total				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	1 (1,72%)	41 (16,47%)	7 (43,75%)	3 (75,0%)	52 (100,0%)
	Sí	57 (98,28%)	208 (83,53%)	9 (56,25%)	1 (25,0%)	275 (100,0%)
Total		58 (100,0%)	249 (100,0%)	16 (100,0%)	4 (100,0%)	327 (100,0%)

SUR

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,080)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Total				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	1 (4,35%)	39 (17,26%)	7 (31,82%)	0 (0,0%)	47 (100,0%)
	Sí	22 (95,65%)	187 (82,74%)	15 (68,18%)	1 (100,0%)	225 (100,0%)
Total		23 (100,0%)	226 (100,0%)	22 (100,0%)	1 (100,0%)	272 (100,0%)

## ANEXO 5

ASOCIACIONES ENTRE SATISFACCIÓN DEL PROCESO ELECTORAL Y NIVEL DE ESFUERZO,  
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN E IDONEIDAD DEL LOCAL DE VOTACIÓN SEGÚN  
COINCIDENCIA ENTRE EL DISTRITO DE RESIDENCIA Y DE VOTACIÓN

a) *Satisfacción del proceso y nivel de esfuerzo según coincidencia entre el distrito de residencia y de votación*

NO VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA  
(*D de Sommers: p-value = 0,712*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	0 (0,0%)	12 (6,63%)	1 (6,25%)	0 (0,0%)	13 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	6 (17,14%)	56 (30,94%)	2 (12,5%)	0 (0,0%)	64 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	12 (34,29%)	36 (19,89%)	0 (0,0%)	1 (33,33%)	49 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	17 (48,57%)	77 (42,54%)	13 (81,25%)	2 (66,67%)	109 (100,0%)
Total	35 (100,0%)	181 (100,0%)	16 (100,0%)	3 (100,0%)	235 (100,0%)	

**SÍ VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA**

*(D de Sommers: p- value = 0,057)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	6 (3,90%)	58 (5,81%)	7 (10,14%)	0 (0,0%)	71 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	30 (19,48%)	249 (24,95%)	20 (28,99%)	5 (50,0%)	304 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	44 (28,57%)	236 (23,65%)	12 (17,39%)	2 (20,0%)	294 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	74 (48,05%)	455 (45,59%)	30 (43,48%)	3 (30,0%)	562 (100,0%)
Total		154 (100,0%)	998 (100,0%)	69 (100,0%)	10 (100,0%)	1231 (100,0%)

*b) Satisfacción del proceso y calidad de la información según coincidencia entre el distrito de residencia y de votación*

98

**NO VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA**

*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,597)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de información previa	Mala calidad de la información	13 (37,14%)	60 (33,15%)	3 (18,75%)	1 (33,33%)	77 (100,0%)
	Buena calidad de la información	22 (62,86%)	121 (66,85%)	13 (81,25%)	2 (66,67%)	158 (100,0%)
Total		35 (100,0%)	181 (100,0%)	16 (100,0%)	3 (100,0%)	235 (100,0%)

**SÍ VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA**  
(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,889$ )

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de información previa	Mala calidad de la información	46 (29,87%)	300 (30,06%)	22 (31,88%)	2 (20,0%)	370 (100,0%)
	Buena calidad de la información	108 (70,13%)	698 (69,94%)	47 (68,12%)	8 (80,0%)	861 (100,0%)
Total		154 (100,0%)	998 (100,0%)	69 (100,0%)	10 (100,0%)	1231 (100,0%)

c) *Satisfacción del proceso e idoneidad del local de votación según coincidencia entre el distrito de residencia y de votación*

**NO VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA**  
(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,003$ )\*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	6 (17,14%)	21 (11,6%)	1 (6,25%)	3 (100,0%)	31 (100,0%)
	Sí	29 (82,86%)	160 (88,4%)	15 (93,75%)	0 (0%)	204 (100,0%)
Total		35 (100,0%)	181 (100,0%)	16 (100,0%)	3 (100,0%)	235 (100,0%)

**SÍ VOTÓ EN SU DISTRITO DE RESIDENCIA**  
(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,000$ )\*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	11 (7,14%)	183 (18,34%)	28 (40,58%)	4 (40,0%)	226 (100,0%)
	Sí	143 (92,86%)	815 (81,66%)	41 (59,42%)	6 (60,0%)	1005 (100,0%)
Total		154 (100,0%)	998 (100,0%)	69 (100,0%)	10 (100,0%)	1231 (100,0%)

**ANEXO 6**

**ASOCIACIONES ENTRE SATISFACCIÓN DEL PROCESO ELECTORAL Y NIVEL DE ESFUERZO,  
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN E IDONEIDAD DEL LOCAL DE VOTACIÓN  
SEGÚN VALORACIÓN DEL VOTO**

*a) Satisfacción del proceso y nivel de esfuerzo según valoración del voto*

DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN  
'EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES'  
(*D de Sommers: p-value = 0,259*)

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con  
la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

100

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	4 (2,50%)	51 (5,20%)	6 (10,71%)	0 (0,0%)	61 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	31 (19,38%)	250 (25,54%)	12 (21,43%)	3 (33,33%)	296 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	47 (29,37%)	214 (21,86%)	9 (16,07%)	2 (22,22%)	272 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	78 (48,75%)	464 (47,40%)	29 (51,79%)	4 (44,45%)	575 (100,0%)
Total		160 (100,0%)	979 (100,0%)	56 (100,0%)	9 (100,0%)	1204 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,371)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	2 (7,14%)	17 (10,18%)	2 (8,33%)	0 (0,0%)	21 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	5 (17,86%)	42 (25,15%)	10 (41,67%)	2 (50,0%)	59 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	9 (32,14%)	48 (28,74%)	1 (4,17%)	1 (25,0%)	59 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	12 (42,86%)	60 (35,93%)	11 (45,83%)	1 (25,0%)	84 (100,0%)
Total		28 (100,0%)	167 (100,0%)	24 (100,0%)	4 (100,0%)	223 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,075)*

IOI

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	4 (2,53%)	50 (5,46%)	8 (11,76%)	0 (0,0%)	62 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	33 (20,89%)	236 (25,79%)	21 (30,88%)	3 (37,50%)	293 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	45 (28,48%)	208 (22,74%)	7 (10,29%)	2 (25,0%)	262 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	76 (48,10%)	421 (46,01%)	32 (47,07%)	3 (37,50%)	532 (100,0%)
Total		158 (100,0%)	915 (100,0%)	68 (100,0%)	8 (100,0%)	1149 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN  
A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,901)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	1 (3,33%)	15 (7,35%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	16 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	3 (10,0%)	43 (21,08%)	1 (6,67%)	2 (40,0%)	49 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	11 (36,67%)	52 (25,49%)	4 (26,67%)	1 (20,0%)	68 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	15 (50,0%)	94 (46,08%)	10 (66,66%)	2 (40,0%)	121 (100,0%)
Total	30 (100,0%)	204 (100,0%)	15 (100,0%)	5 (100,0%)	254 (100,0%)	

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN  
‘YO VOTO PORQUE FORMA PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,098)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	6 (3,28%)	68 (6,07%)	8 (10,67%)	0 (0,0%)	82 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	33 (18,03%)	286 (25,55%)	19 (25,33%)	5 (38,46%)	343 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	55 (30,05%)	260 (23,21%)	9 (12,0%)	3 (23,08%)	327 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	89 (48,64%)	506 (45,17%)	39 (52,0%)	5 (38,46%)	639 (100,0%)
Total	183 (100,0%)	1120 (100,0%)	75 (100,0%)	13 (100,0%)	1391 (100,0%)	

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PORQUE FORMA PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,575)*

Refiriéndonos a las elecciones en general,  
¿cuán satisfecho está con la organización realizada  
por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo alto	3 (50,0%)	13 (25,0%)	2 (22,22%)	18 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	1 (16,67%)	11 (21,15%)	3 (33,33%)	15 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	2 (33,33)	28 (53,85%)	4 (44,45%)	34 (100,0%)
Total		6 (100,0%)	52 (100,0%)	9 (100,0%)	67 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,449)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con  
la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo	Nivel de esfuerzo muy alto	2 (2,25%)	32 (5,16%)	5 (11,11%)	0 (0,0%)	39 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	16 (17,98%)	158 (25,47%)	8 (17,78%)	4 (44,44%)	186 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	25 (28,09%)	139 (22,43%)	5 (11,11%)	1 (11,12%)	170 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	46 (51,68%)	291 (46,94%)	27 (60,0%)	4 (44,44%)	368 (100,0%)
Total		89 (100,0%)	620 (100,0%)	45 (100,0%)	9 (100,0%)	763 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’**  
*(D de Sommers: p- value = 0,139)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Índice de nivel de esfuerzo recodificado	Nivel de esfuerzo muy alto	4 (4,04%)	36 (6,57%)	3 (7,69%)	0 (0,0%)	43 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo alto	20 (20,20%)	142 (25,91%)	13 (33,33%)	1 (25,0%)	176 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo bajo	29 (29,29%)	130 (23,72%)	7 (17,95%)	2 (50,0%)	168 (100,0%)
	Nivel de esfuerzo muy bajo	46 (46,47%)	240 (43,80%)	16 (41,03%)	1 (25,0%)	303 (100,0%)
<b>Total</b>		99 (100,0%)	548 (100,0%)	39 (100,0%)	4 (100,0%)	690 (100,0%)

*b) Satisfacción del proceso y calidad de la información según valoración del voto*

104

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,835)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	50 (31,25%)	290 (29,62%)	19 (33,93%)	2 (22,22%)	361 (100,0%)
	Buena calidad de la información	110 (68,75%)	689 (70,38%)	37 (66,07%)	7 (77,78%)	843 (100,0%)
<b>Total</b>		160 (100,0%)	979 (100,0%)	56 (100,0%)	9 (100,0%)	1204 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,868)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	9 (32,14%)	55 (32,93%)	6 (25,0%)	1 (25,0%)	71 (100,0%)
	Buena calidad de la información	19 (67,86%)	112 (67,07%)	18 (75,0%)	3 (75,0%)	152 (100,0%)
Total		28 (100,0%)	167 (100,0%)	24 (100,0%)	4 (100,0%)	223 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,835)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	50 (31,25%)	290 (29,62%)	19 (33,93%)	2 (22,22%)	361 (100,0%)
	Buena calidad de la información	110 (68,75%)	689 (70,38%)	37 (66,07%)	7 (77,78%)	843 (100,0%)
Total		160 (100,0%)	979 (100,0%)	56 (100,0%)	9 (100,0%)	1204 (100,0%)

105

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,868)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	9 (32,14%)	55 (32,93%)	6 (25,0%)	1 (25,0%)	71 (100,0%)
	Buena calidad de la información	19 (67,86%)	112 (67,07%)	18 (75,0%)	3 (75,0%)	152 (100,0%)
Total		28 (100,0%)	167 (100,0%)	24 (100,0%)	4 (100,0%)	223 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PORQUE FORMA PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,946)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	55 (30,05%)	342 (30,54%)	23 (30,67%)	3 (23,08%)	423 (100,0%)
	Buena calidad de la información	128 (69,95%)	778 (69,46%)	52 (69,33%)	10 (76,92%)	968 (100,0%)
Total		183 (100,0%)	1120 (100,0%)	75 (100,0%)	13 (100,0%)	1391 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PORQUE FORMA PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,160)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	4 (66,67%)	15 (28,85%)	2 (22,22%)	21 (100,0%)
	Buena calidad de la información	2 (33,33%)	37 (71,15%)	7 (77,78%)	46 (100,0%)
Total		6 (100,0%)	52 (100,0%)	9 (100,0%)	67 (100,0%)

106

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,791)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	27 (30,34%)	199 (32,10%)	12 (26,67%)	2 (22,22%)	240 (100,0%)
	Buena calidad de la información	62 (69,66%)	421 (67,90%)	33 (73,33%)	7 (77,78%)	523 (100,0%)
Total		89 (100,0%)	620 (100,0%)	45 (100,0%)	9 (100,0%)	763 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,752)*

		Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
Calidad de la información previa	Mala calidad de la información	32 (32,32%)	153 (27,92%)	13 (33,33%)	1 (25,0%)	199 (100,0%)
	Buena calidad de la información	67 (67,68%)	395 (72,08%)	26 (66,67%)	3 (75,0%)	491 (100,0%)
Total		99 (100,0%)	548 (100,0%)	39 (100,0%)	4 (100,0%)	690 (100,0%)

*c) Satisfacción del proceso e idoneidad del local de votación según valoración del voto*

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES’**  
*Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,000)\**

		Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	13 (8,13%)	168 (17,16%)	20 (35,71%)	5 (55,56%)	206 (100,0%)
	Si	147 (91,87%)	811 (82,84%)	36 (64,29%)	4 (44,44%)	998 (100,0%)
Total		160 (100,0%)	979 (100,0%)	56 (100,0%)	9 (100,0%)	1204 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘EN DEMOCRACIA TODOS LOS VOTOS SON IGUALES’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,868)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	3 (10,71%)	34 (20,36%)	9 (37,50%)	2 (50,0%)	48 (100,0%)
	Sí	25 (89,29%)	133 (79,64%)	15 (62,50%)	2 (50,0%)	175 (100,0%)
Total		28 (100,0%)	167 (100,0%)	24 (100,0%)	4 (100,0%)	223 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,000)\**

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	15 (9,49%)	141 (15,41%)	22 (32,35%)	3 (37,50%)	181 (100,0%)
	Sí	143 (90,51%)	774 (84,59%)	46 (67,65%)	5 (62,50%)	968 (100,0%)
Total		158 (100,0%)	915 (100,0%)	68 (100,0%)	8 (100,0%)	1149 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘A TRAVÉS DEL VOTO YO INFLUYO EN LA GESTIÓN DEL ESTADO’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre: p- value = 0,001)\**

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Total
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	2 (6,67%)	44 (21,57%)	7 (46,67%)	4 (80,0%)	57 (100,0%)
	Sí	28 (93,33%)	160 (78,43%)	8 (53,33%)	1 (20,0%)	197 (100,0%)
Total		30 (100,0%)	204 (100,0%)	15 (100,0%)	5 (100,0%)	254 (100,0%)

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN**  
**‘YO VOTO PORQUE FORMA PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,000)\**

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

						Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	17 (9,29%)	192 (17,14%)	24 (32,0%)	7 (53,85%)	240 (100,0%)
	Sí	166 (90,71%)	928 (82,86%)	51 (68,0%)	6 (46,15%)	1151 (100,0%)
Total		183 (100,0%)	1120 (100,0%)	75 (100,0%)	13 (100,0%)	1391 (100,0%)

**EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN ‘YO VOTO PORQUE FORMA**  
**PARTE DE MI COMPROMISO CON EL PAÍS’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,078)*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

					Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	0 (0,0%)	12 (23,08%)	4 (44,44%)	16 (100,0%)
	Sí	6 (100,0%)	40 (76,92%)	5 (55,56%)	51 (100,0%)
Total		6 (100,0%)	52 (100,0%)	9 (100,0%)	67 (100,0%)

109

**DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN ‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO**  
**DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’**  
*(Coeficiente de Incertidumbre:  $p$ -value = 0,000)\**

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

						Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	6 (6,74%)	113 (18,23%)	15 (33,33%)	4 (44,44%)	138 (100,0%)
	Sí	83 (93,26%)	507 (81,77%)	30 (66,67%)	5 (55,56%)	625 (100,0%)
Total		89 (100,0%)	620 (100,0%)	45 (100,0%)	9 (100,0%)	763 (100,0%)

EN DESACUERDO CON LA AFIRMACIÓN ‘YO VOTO PARA EVITAR EL PAGO DE MULTAS E INHABILITACIÓN DEL DNI’

(Coeficiente de Incertidumbre:  $p\text{-value} = 0,001$ )\*

Refiriéndonos a las elecciones en general, ¿cuán satisfecho está con la organización realizada por la ONPE respecto a estas elecciones?

		Total				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	
¿Las instalaciones del local le parecieron adecuadas para el desarrollo de estas elecciones?	No	10 (10,10%)	90 (16,42%)	13 (33,33%)	3 (75,0%)	116 (100,0%)
	Si	89 (89,90%)	458 (83,58%)	26 (66,67%)	1 (25,0%)	574 (100,0%)
Total		99 (100,0%)	548 (100,0%)	39 (100,0%)	4 (100,0%)	690 (100,0%)

SE TERMINÓ DE IMPRIMIR EN LOS TALLERES GRÁFICOS DE

**TAREA ASOCIACIÓN GRÁFICA EDUCATIVA**

PASAJE MARÍA AUXILIADORA 156 - BREÑA

[www.tareagrafica.com](http://www.tareagrafica.com)

[tareagrafica@tareagrafica.com](mailto:tareagrafica@tareagrafica.com)

TEL. 332-3229 & FAX 424-1582

LIMA-PERÚ



PERCEPCIONES SOBRE LA GESTIÓN  
ELECTORAL EN EL PERÚ. UN ANÁLISIS DE  
LAS ELECCIONES GENERALES 2011

responde a la necesidad de conocer la relación que los peruanos establecen entre democracia, procesos electorales y gestión electoral.

Basado en información empírica, el presente documento explora la opinión de los limeños acerca del efecto y consecuencias que tiene la organización del proceso eleccionario en el grado de satisfacción respecto de su experiencia el día de los comicios. Así, este trabajo implicó la realización de un sondeo de opinión cuyos resultados revelan la importancia de la experiencia vivida durante la jornada electoral en la legitimidad del sistema democrático.

De este modo, la ONPE difunde un tema poco abordado en nuestro medio pero que es de suma importancia: el nexo entre la calidad en la gestión electoral y la legitimidad del sistema democrático.



OFICINA NACIONAL  
DE PROCESOS ELECTORALES

Jr. Washington 1894 - Lima 1, Perú  
Tel. 417-0630  
publicaciones@onpe.gob.pe  
www.onpe.gob.pe

f ONPEoficial  
@onpeprensa

SERIE  
DOCUMENTO DE  
TRABAJO N.º 26

ISBN: 978-9972-695-50-6



9 789972 695506