

Índice

página

Capítulo 1. Introducción

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Planteamiento del problema
- 1.3 Justificación del Problema
- 1.4 Objetivo general y objetivo específico
- 1.5 Hipótesis
- 1.6 Importancia del Estudio
- 1.7 Limitación del estudio

Capítulo 2. Antecedentes de la Administración Pública y los Procesos Democráticos.

- 2.1 Cambios en los modelos para la reforma.
- 2.2 Antecedentes de Reformas de la Administración Pública en México.
- 2.3 Modelo estratégico para la innovación y la calidad gubernamental.

Capítulo 3. Administración Pública y Calidad

- 3.1 Definición de términos
- 3.2 Antecedentes de Procesos Administrativos en el Sector Público.

Capítulo 4. Metodología

- 4.1 El sujeto
- 4.2 Instrumentos que permitieron recabar la información.
- 4.3 Análisis de los datos que identifican el desempeño del IFE.

Capítulo V. Resultados: Discusión y Conclusiones.

1. INTRODUCCIÓN

La mejora continua en la administración de un organismo autónomo del Estado. El caso del Instituto Estatal Electoral, IEE, en Baja California. ¿por qué abordarlo? ¿por qué interesó?

El tema de la Administración Pública de un organismo desconcentrado del Estado, como lo es el IEE y la mejora continua de este organismo público en Baja California, surgió por la importancia que en los últimos años (a raíz de las elecciones federales de 1988), ha tomado en nuestro país, y en particular, en Baja California (a partir de las elecciones locales de 1989, para gobernador del Estado).

Al identificar pocos trabajos sobre el IEE como organismo autónomo, aun con el relevante y destacado papel de esta institución en los procesos electorales locales, se optó por realizar una investigación que destacara el tratamiento teórico y la percepción ciudadana del tema de la mejora continua en la administración de los procesos electorales en el Estado.

El tema se ubica dentro de la Administración como una visión estratégica.

Lo anterior se plantea considerando los cambios socioeconómicos inevitables que por los procesos políticos democráticos y administrativa se están viviendo en México y que se reflejan directamente en las instituciones encargadas de administrar los procesos electorales, en este caso, los realizados en Baja California.

Ante estos cambios, la Administración Pública Nacional ha sido orientada a una revisión y renovación que comprende la incorporación de una nueva gestión pública por parte del Estado y el Gobierno Mexicano.

Bajo esta perspectiva, al señalarse los principales aspectos a investigar, se considera indispensable la administración, la actuación de los funcionarios, la racionalidad, transparencia y capacidad administrativa entre otros temas.

El ciudadano es el centro de atención. Él es el titular de los derechos y obligaciones, además de ser el usuario de los servicios públicos, por lo que éste es el sujeto destinatario de los cambios en la Administración Pública.

Por la anterior consideración, se seleccionó, como método para realizar la investigación el descriptivo, utilizando el estudio de caso, por considerar que es el que se adaptaba más al propósito del desarrollo de la investigación.

Como instrumento para recabar la información se utilizó el cuestionario a ciudadanos del municipio de Mexicali y la entrevista a Consejeros Electorales e investigadores de los procesos electorales.

Los temas abordados comprenden las teorías y propuestas que sobre la calidad se han presentado para analizar la administración de la empresa privada y posteriormente la empresa pública.

Se señala las características del servidor público, las reformas a la administración pública en México y las propuestas de innovación para mejorar la calidad de la administración del Presidente Vicente Fox.

1.1 Antecedentes

Se considero también conjuntar el servicio público y concretamente la administración pública y sus organismos de servicio con el proceso de la mejora continua en busca de una calidad en los servicios públicos, esto ha motivado a los servidores públicos a retomar los principales logros que se han destacado con éste en la empresa privada.

El interés por la calidad en los servidores públicos ha ido creciendo a partir de finales de la década de los ochenta. Iniciando en Estados Unidos, donde creció el interés de los funcionarios públicos en programas de educación continua sobre el tema de la calidad

En los mismos años, en Francia, se dieron a la tarea de buscar herramientas que pudieran ayudar a mejorar los servicios turísticos y atraer mas visitantes turistas al país.

En varias ciudades de España, se han realizado esfuerzos interdisciplinarios para dotar, a los gobiernos locales, de una definición clara de visión, misión, y valores y dotar programas de mejora continua en el sector educativo.

En México a fines de la década de los ochenta y a partir de la década de los noventa, en los estados de Coahuila y Guanajuato se generaron programas de optimización de procesos en la administración pública, premio a la calidad y aprovechamiento de recursos presupuestales disponibles, esto, por citar algunos ejemplos.(Meade:1999)

Pero, ¿por qué este interés por la calidad y particularmente en la administración pública?

Los cambios son inevitables, los gobiernos municipales, estatales y federales lo saben. El ciudadano cada vez toma más participación en los procesos de elección de sus autoridades, y cada vez exige más y mejores resultados en los servicios públicos.

El servidor público del Siglo XXI, no puede seguir los viejos y caducos modos y procesos de administración pública tradicional. Por tal motivo el Presidente Vicente Fox al inicio de su administración propuso un modelo para la Innovación y la Calidad Gubernamental. En las entidades de la Republica se adopto esta propuesta, Baja California se incorporo a este propósito proponiendo que en el Estado, los servidores públicos logran la certificación de la calidad de sus servicios.

1.2 Planteamiento del problema

Con relación a la delimitación del tema; el estudio de caso se realizó identificando la calidad del servicio público en el Estado de Baja California, a

través de sus formas de organización más conocidas como lo son el Instituto Estatal Electoral (IEE) y los Organismos No Gubernamentales en el Estado (ONG'S).

Concretamente se identificó y describió la participación del IEE en la administración de los procesos electorales para Gobernador, Presidentes Municipales y Diputados Locales del Estado de Baja California.

La problematización del tema lleva a considerar que la pregunta central es: **¿Cómo se ha dado la mejora continua al interior del IEE en la administración de los procesos electorales en Baja California?**

Apoyándose en la siguiente pregunta complementaria: ¿La falta de una mejora continua y el desarrollo organizacional, afecta la calidad del proceso electoral?

Lo anterior lleva a considerar que lo importante por investigar es el mejoramiento continuo en la administración del proceso electoral realizado en el Estado de Baja California, principalmente en la jornada electoral, durante las elecciones para Gobernador, Diputados Locales y Ayuntamientos de los municipios de la Entidad.

En el presente caso, la ciudadanía ha manifestado sus dudas a través de foros (crónica, radio, universidades) y de sus representantes populares (diputados) de que no es que no se cuente con un organismo que organiza la

decisión ciudadana para elegir responsables del servicio publico, sino de que no hay calidad en la función del organismo.

1.3 Justificación del problema

En Baja California se han realizado, una gran cantidad de estudios importantes sobre procesos electorales por investigadores del COLEF, UABC, y otras instituciones de educación superior, y además, se cuenta con la memoria del proceso electoral elaborada por el propio IEE, pero no se encuentran estudios que analicen la percepción ciudadana de la calidad del servicio y los cambios realizados al interior del instituto para el mejor funcionamiento de sus recursos materiales y humanos y su impacto en los procesos electorales.

También como justificación se considera el momento particular, histórico, del arribo a la presidencia de la República de Carlos Salinas de Gortari, después de la famosa caída del sistema de cómputo, fuertemente cuestionada tanto a nivel nacional como internacional.

Después del proceso electoral de 1988, donde se cuestiono la legalidad de la elección de Carlos Salinas de Gortari, se instrumentaron cambios importantes dependiendo del apoyo de grupos políticos a su gobierno. Tal situación se ve reflejada en Baja California cuando el gobernador Xicotencatl Leyva Mortera no concluyó su último año de gobierno (por no apoyar a Salinas como precandidato) nombrándose como gobernador interino a Oscar Baylón Chacón. Las elecciones para nombrar a su sucesor fueron ganadas en 1989, tras un proceso electoral cerrado y dudoso, por un partido de oposición, el

Partido Acción Nacional y su candidato Ernesto Ruffo Appel, siendo así, el primer gobernador de oposición mediante un proceso electoral desde la llegada al poder del Partido Revolucionario Institucional en 1929.

Así, se inicia una serie de triunfos de la oposición en diferentes Estados de la República, que continuaron durante el sexenio del presidente priísta Ernesto Zedillo Ponce de León; en Baja California se repite el triunfo de Acción Nacional en 1995, con don Héctor Terán Terán como candidato a la Gubernatura, y en el 2001, con Eugenio Elorduy Walter.

Además, en el ámbito Nacional, el Partido Acción Nacional y el Partido de la Revolución Democrática, han ganado la mitad de las gubernaturas en disputa en los últimos 15 años, así como una considerable cantidad de ayuntamientos, diputaciones federales, senadurías y diputaciones locales, que no impiden que se hable ahora de gobiernos divididos, donde el partido en el poder no cuenta con la mayoría en el Congreso.

En Baja California es donde más se ha observado este proceso de cambio, por lo que resulta importante subrayar y analizar la participación de los institutos responsables (IEE e IFE) en los procesos electorales de la entidad.

El presente trabajo tiene como propósito analizar los procesos electorales de 2001 y 2004, por ser los más recientes que cuentan con la información completa del proceso local, y evaluar el papel del IEE durante los mismos. Con

esta argumentación se describe el por qué, y para qué se lleva a cabo la investigación (Rojas,1998;Ibáñez,2000).

1.4 Objetivos de la investigación

Los principales objetivos de este trabajo de investigación son:

Objetivo general:

Identificar y describir la participación del IEE en la administración de los procesos electorales, del Estado de Baja California, subrayando los principales cambios obtenidos en la administración de los mismos para mejorar su función como organismo público.

Objetivo 1.

Identificar los principios de la mejora continua para la optimización de los procesos administrativos en el sector publico.

Objetivo 2.

Identificar los principios de la mejora continua en los procesos administrativos en el Instituto Estatal Electoral (IEE), órgano de la administración publica estatal.

1.5 Hipótesis General

La administración en el IEE, es una administración que está en proceso de transición, de transformación constante, por lo inédito de las experiencias electorales en las nuevas formas de gestión y participación ciudadana. De la

calidad de su servicio, dependerá la credibilidad de la ciudadanía y transparencia en el Instituto

1.6 Importancia del Estudio

Ante la desconfianza y el fraude de 1988, a partir de 1991 se ciudadanizan los procesos electorales con la creación del IFE y en 1994 el Instituto Estatal Electoral (IEE) en Baja California. Desde su creación, estos institutos organizan las elecciones; el IFE las federales y el IEE las locales. La importancia que tiene el presente estudio, se desprende de la intensidad de la vida política nivel nacional y estatal, que ha traído como consecuencia una serie de cambios en la forma de participación política de los ciudadanos mexicanos en la renovación de los gobernantes a nivel estatal y municipal, a través del voto directo en los procesos electorales.

El estado de Baja California, en estos momentos, vive la experiencia de una tercera administración gubernamental estatal y experiencias municipales del partido de acción nacional. Además, las elecciones federales del 2000, desplazaron al partido revolucionario institucional de la Presidencia de la Republica. (Salazar y Woldenberg, 1996; Espinoza, 1998; Hernández, 2001).

Ante estos acontecimientos, los investigadores político-sociales, se han dado la tarea de analizar y explicar cual ha sido el papel de los partidos políticos, los medios de comunicación, sindicatos, organismos no gubernamentales, iglesia y la ciudadanía. Pero no cual es la percepción de la calidad de los

organismos que administran los procesos electorales como lo es el caso del Instituto Estatal Electoral (IEE) en Baja California.

1.7 Limitación del Estudio

Las principales limitaciones del presente trabajo se presentan, desde el momento que se aclara que solo se trabajó con información aplicada solamente a ciudadanos de los distritos electorales de la ciudad de Mexicali de los procesos electorales de Baja California 2001 y 2004 tomando básicamente todos los datos que sea posible obtener de los procesos electorales señalados, los acontecimientos de uno de los cinco municipios de Baja California; Mexicali. Lo anterior por la importancia en el total de votos emitidos, que tiene la ciudad capital del estado de Baja California.

La información principalmente se recabó a través de boletines y documentos emitidos por el instituto estatal electoral, partidos políticos que contendieron, y lo publicado en la prensa regional durante el citado proceso.

Además, de los resultados de una encuesta de opinión ciudadana de la calidad del servicio del IEE, como organismo de la administración pública. Así mismo, de entrevistas realizadas a investigadores, académicos y consejeros ciudadanos de los organismos electorales en Baja California.

2. ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LOS PROCESOS DEMOCRÁTICOS

2.1 Cambios en los modelos para la reforma

Se puede afirmar que la reforma del servicio público nunca pasa de moda. Esta afirmación contundente se puede observar en casi todos los países como se incorpora en las agendas de gobierno y en las plataformas políticas de los partidos que buscan llegar a gobernar.

Esta permanente propuesta de reforma del servicio publico parte de la burocracia como “anquilosada”, “inerte”, “rígida” e “inefectiva”. Lo anterior permite reflexionar del papel que el gobierno realiza en la vida diaria del ciudadano, la importancia que tienen las necesidades que la administración pública aborda o satisface, por citar unos aspectos.

Por todo esto, los discursos y estilos de la administración pública han cambiado con los años, ya no es importante lograr una mayor eficiencia, economía y efectividad en el servicio publico, ha habido cambios en el paradigma de este servicio y del estado.

Por todo esto, los discursos y estilos de la administración pública han cambiado con los años, ya no es importante lograr una mayor eficiencia, economía y efectividad en el servicio publico, ha habido cambios en el paradigma de este servicio y del estado.

Contrario a la afirmación “administración en administración” que utilizan los partidarios de la Nueva Gerencia Publica, la revisión histórica de la reforma señala otra cosa: el objetivo es ubicar la reforma del servicio público durante los dos últimos siglos; colocar la reforma en un contexto histórico y subrayar el papel del medio ambiente económico y sociopolítico en el que se ha desarrollado. Se destacan cuatro etapas por las que se ha conocido a la reforma del servicio público y la administración publica, se destaca la naturaleza y el papel del estado moderno:

a) El Estado Burocrático. Representa el principal del despotismo ilustrado y de la edad de la razón en casi toda Europa. Pedro el Grande y Federico II en Rusia y Richelieu y Napoleón en Francia participan directamente en la constitución de instituciones que establecieron las bases del servicio público. El servicio publico debe ser un dominio publico y el Estado un empleador modelo. Además, se presenta el reclutamiento y la educación pública (Argyriades, 2005).

b) El Estado Democrático. Aquí, además del sentido anterior, se presenta el chambismo, el clientelismo que se vuelven preocupaciones importantes con la incorporación de la democracia y la competencia de los partidos políticos por el apoyo electoral. Se destaca la necesidad de buscar e incorporar hombres y mujeres de talento, de integridad y capacidad de servicio. Democracia y elecciones transformaron a los súbditos en ciudadanos y al Estado “velador” en un estado de bienestar preocupado por sus ciudadanos y por aspectos verdaderamente nacionales y no solo de la Ley y el orden de los asuntos extranjeros. La evolución progresiva de la democracia proporciona a las normas de responsabilidad, capacidad de respuesta, transparencia, respeto por los

derechos humanos e imperio de la Ley mayor importancia porque se podían poner en práctica.

c) Democracia, el estado de bienestar. Una característica de la política democrática de los años recientes son las plataformas políticas cambiantes; varios países se caracterizan por frecuentes cambios de gobierno que puede reflejar respeto a la voluntad ciudadana, pero que se puede revertir en graves problemas si carecen de estructuras institucionales y servidores que aseguren el grado de consistencia, coherencia, continuidad y credibilidad que la aplicación de la ley considera necesarias. Esto se ha convertido en una importante plataforma de la reforma del servicio público, principalmente con la llegada del pluralismo democrático. Si bien es riesgoso promover la “ambición por carrera” y brindar protección a las elites burocráticas de los cambios necesarios y proteger a las elites burocráticas, los estatutos del servicio público que han servido los últimos dos siglos como instrumento primordial de las reformas al servicio público, le asignaron un lugar de honor al objetivo de cuidar la neutralidad, el profesionalismo y la autonomía de los servidores públicos. Es fácil observar que después de la II Guerra Mundial las reformas del Estado y del servicio público, identificándose en los treinta años posteriores a esta guerra un crecimiento de los servicios básicos en salud, educación, habitación y bienestar social. El cambio fue cualitativo y cuantitativo, lo que requirió de cuadros profesionales para diseñar y administrar las políticas y los programas de desarrollo que caracterizaran el modelo del Estado y el servidor público. Es fácil observar que después de la II Guerra Mundial las reformas del Estado y del servicio público, identificándose en los treinta años posteriores a esta guerra un crecimiento de

los servicios básicos en salud, educación, habitación y bienestar social. El cambio fue cualitativo y cuantitativo, lo que requirió de cuadros profesionales para diseñar y administrar las políticas y los programas de desarrollo que caracterizaran el modelo del Estado y el servidor público.

d) Las agencias para el desarrollo. Con el éxito obtenido con las reformas del Estado de bienestar, la planeación central se consideró requisito indispensable y un sistema administrativo centralizado: la reforma como un cambio planificado, inducido, deliberado y orquestado. Se estableció la creencia de que el progreso con reforma, desarrollo y modernización dependería de la efectividad de una institución responsable de mejorar el sistema administrativo, que requería la presencia de recurso humano capacitado, por lo que el desarrollo de recursos humanos se volvió una tarea, postergable.

El Modelo de Mercado de Gobierno

En los años finales de los setenta y los ochenta se forma una contracultura, para combatir el déficit presupuestal y el incremento inflacionario característico de un gobierno enorme. Se dio una lucha por combatir los dogmas de la nueva gerencia pública: -Descentralización; desburocratización; desregularización; reducción del tamaño del Estado y el outsourcing y privatización de las actividades del sector público del sector público. La privatización y la “mercadización” compartieron un propósito común: el “encogimiento del Estado”, transformando al gobierno al ideal del mercado y el sector privado.

Se eliminó la plantación central y los enfoques de la administración de personal. Se presenta al modelo a seguir, el administrador emprendedor; revelar la capacidad de respuesta del ciudadano, ya que son los clientes del gobierno y se les debe tratar como tales, por lo que la eficiencia y la efectividad son prioritarias. En las ultimas dos décadas, el modelo de mercado de gobierno ha guiado el discurso sobre la administración publica y la reforma del servicio público (Ídem.).

2.2 Antecedentes de Reformas de la Administración Pública en México

En el momento actual que se vive en México, los cambios, reformas o innovaciones al quehacer público, a la Administración Pública concretamente, se presentan cada seis años, desde las campañas presidenciales o al inicio de un nuevo periodo presidencial. Es de señalarse que no siempre representan verdaderos cambios, y menos transformaciones al sistema político nacional.

Lo curioso, por decirlo de una manera, es que durante los 71 años de gobierno priísta, con el monopartidismo, no se presentaron signos claros de continuidad; cada inicio de sexenio fueron presentadas propuestas concretas de cambio para mejorar el sistema político-administrativo, tendiente a resolver los grandes problemas nacionales que aquejan al país.

Las propuestas se han generado desde el inicio de México como país independiente, es a raíz del triunfo de La Revolución (a principios del siglo XX), cuando se inicia una serie de cambios que década tras década llevaran a nuestro país a alcanzar la estructura administrativa que conocemos. Sin

embargo, debe resaltarse que fue un proceso muy difícil dadas las características de transición que el proceso de consolidación y modernización del sistema revolucionario ocasiono por ejemplo en 1917 expide la Primera Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, que establecen cinco secretarías y se presenta el concepto de Departamentos de Estado.

Con el año de 1934 se inicia el gobierno de Lázaro Cárdenas, destacándose durante su administración la nacionalización de los ferrocarriles, la creación de la Comisión Nacional de Electricidad y la expropiación petrolera. Durante su gobierno además la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado sufre dos modificaciones, la primera en diciembre de 1935 con la creación de los Departamentos de Asuntos Indígenas, el de Educación Física y el de Forestal de Caza y Pesca. Así mismo en 1937 se crea la Secretaría de Asistencia Pública y se realiza la segunda modificación a la Ley en 1939, surgiendo la Secretaría de la Defensa Nacional y el Departamento Autónomo de la Marina Nacional. Al concluir este sexenio, la administración pública central se integraba por nueve Secretarías y seis Departamentos.

Todo ello estuvo dirigido a crear un sistema unipartidista corporativista (lo que hoy conocemos como PRI), que hacia innecesario atender la cuestión electoral como una preocupación primordial del ejecutivo

Es hasta la administración de José López Portillo, cuando inicia la consideración de reformas políticas que permitieran la incorporación de nuevos partidos y grupos políticos a los procesos electorales.

En el año de 1988 se inicia el periodo de Carlos Salinas de Gortari con fuertes impugnaciones de fraude electoral por las irregularidades durante el proceso del mismo, marcadas por la ya famosa “caída del sistema”. Durante todo su sexenio Salinas de Gortari se da a la tarea de tratar de legitimizar su gobierno, para lo cual realiza reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, desapareciendo y creando nuevas Secretarías pero principalmente haciendo modificaciones que permitieran más creíbles los procesos electorales, apoyando la participación de representantes propuestos por los partidos y no por el Estado en el órgano rector de los procesos electorales, el IFE. (www.gob.mx)

Regresando al sexenio de José López Portillo, las innovaciones administrativas de la Administración Pública Federal, que se reflejan en la llamada Reforma Administrativa propuesta por este Presidente, contrastan con el ambiente político social reinante en ese momento. El Secretario de Gobernación de López Portillo observa que las protestas políticas radicales se manifestaron con la continuación de grupos guerrilleros que habían surgido en el estado de Guerrero durante el gobierno de Luis Echeverría, en respuesta a la represión del 2 de octubre de 1968 y el 10 de julio de 1971, multiplicándose no tan solo en el sur de México sino en los Estados norteros de Chihuahua y Nuevo León con guerrillas urbanas activas que justificaron la llamada “Guerra Sucia” por parte del Estado Mexicano; viendo esta situación Reyes Heróles propuso una reforma política que diera espacio a estos grupos de jóvenes inconformes de la izquierda mexicana. Esta propuesta de Reyes Heróles se

realiza en 1977 lo que permite que el final del sexenio de López Portillo se de a la tarea de organizarse aquellos grupos que habían abandonado la vía democrática por la vía armada para expresar su pensamiento político. (Los presidentes y www.gob.mx)

Para 1990 se lleva a cabo una reforma electoral con la creación del COPIFE acordado entre el PRI y el PAN, pero sin la participación del PRD. A su vez se presenta la propuesta del Servicio Civil de carrera y la creación del IFE. El ultimo año del gobierno salinista, 1994, se realiza otra reforma desde donde surge la figura de los Consejeros Ciudadanos. Esto permite que se de el primer debate televisivo entre los candidatos a suceder a Salinas, siendo estos, Diego Fernández de Cevallos por PAN, Ernesto Zedillo por PRI y Cuauhtémoc Cárdenas por PRD. Finalmente para 1996 se da otra reforma que modifica los órganos electorales nuevamente.

2.3 Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental

En la administración del Presidente Vicente Fox, del 2000 al 2006, se estableció como prioritario incorporar los criterios de la calidad y mejora continua en los servicios de la administración pública de su gobierno. Todo esto con miras a lo que se presenta en este documento como una visión del México al que se aspira a llegar en el año 2025 y que puede sintetizarse, en palabras del Presidente Vicente Fox, así: “México será una nación plenamente democrática con alta calidad de vida que habrá logrado reducir los desequilibrios sociales extremos y que ofrecerá a los ciudadanos oportunidades de desarrollo humano integral y convivencia basadas en el respeto a la legalidad y en el ejercicio real

de los derechos humanos. Será una Nación dinámica, con liderazgo en el entorno mundial, con un crecimiento estable y competitivo y con un desarrollo incluyente...”

En este documento que es el Plan Nacional de Desarrollo se apoya en tres postulados fundamentales que son: humanismo, equidad y cambio.

En cuatro criterios centrales para el desarrollo de la nación: inclusión, sustentabilidad, competitividad y desarrollo regional.

En cinco normas básicas de acción gubernamental: apego a la legalidad, gobernabilidad democrática, federalismo, transparencia y rendición de cuentas.

La presentación de estos puntos sustenta el Ejecutivo Federal, y en conjunto son los principios que guiarán los proyectos, programas y acciones de la administración pública federal durante la administración del presidente Vicente Fox.

Otro punto sustentado por el ejecutivo es que el gobierno que se pretende construir en su administración es uno de calidad total, que ponga en el centro de la atención gubernamental, la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.

En otro momento del documento se señala la importancia de aplicar un enfoque estratégico por lo que la innovación del gobierno tendrá como propósito principal el mejorar la capacidad de gobernar para atender expectativas y anhelos de la ciudadanía y poder recuperar con esto la confianza en sus

autoridades. Por lo que no se tendrá éxito si no se cuenta con un enfoque estratégico, porque los entornos a los que se enfrentan son cambiantes, caóticos, globales y competidos.

Para lograr lo anterior se requiere de servidores públicos por lo que se considera que el activo mas valioso de la administración publica es su gente. Se debe forjar un gobierno innovador por lo que se debe invertir fuertemente en: educación, medio ambiente, reconocimiento, etc. solo si se cumple lo anterior se puede motivar, desarrollar y retener a los mejores hombres y mujeres en el servicio público. Concluyendo lo más importante para poder incorporar el tipo de servidores públicos deseados es: liderazgo de calidad, nuevos paradigmas, movilización y participación, facultación, clima motivador y creativo, desarrollo de personal, seguridad e higiene y equilibrio familiar (Secretaría de la Presidencia, 2000).

3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y CALIDAD.

3.1 Definición de términos.

Concepto de Administración Pública

La Administración Pública, como órgano fundamental del Poder Ejecutivo Federal, se encarga de ejecutar la legislación administrativa. En tal virtud, la Administración Pública esta constituida por los diversos órganos del Poder Ejecutivo Federal, que tienen por finalidad realizar las tareas de interés general que la *Constitución* y las leyes administrativas le señalan al Estado (Quintana,1999)

Diferencias entre Administración Pública y Privada

En el caso del sector privado que conforman los comerciantes, industriales, empresarios, profesionistas, etc., lo más común es que un grupo de personas unan sus capitales y esfuerzos con el fin de ordenarlos, coordinarlos y obtener los mejores resultados posibles y rendimientos más útiles.

En cambio, en el sector publico, además de realizar las acciones anteriormente señaladas, su objetivo tiene metas más generales y sin fines lucrativos, ya que se encamina a la protección del interés general, procurando ser eficiente en la prestación de los servicios públicos que otorga, con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas. (Idem)

Integración de la Administración Pública

La Administración Pública, de acuerdo al régimen del Estado federal y mexicano, se desenvuelve en diversas e importantes administraciones tales como:

Administración pública federal

Administración pública estatal

Administración pública municipal. (Ídem)

El Concepto de Gobierno y Estado

Gobierno: Es el dominio del Estado en la Sociedad, es ejecutar los hechos, es el Poder Ejecutivo.

Estado: Superficie geográfica en la que se establece una comunidad humana, regida por una autoridad soberana que aplica un sistema jurídico fundamental para lograr un bien público.

El concepto de Weber sobre el Estado

Una asociación de dominación debe llamarse asociación política cuando y en la medida que su existencia y la validez de sus ordenaciones dentro de un ámbito geográfico.

Un instituto es una asociación cuyas ordenaciones han sido otorgadas.

Orden no es esencialmente jurídico (aunque su representación fundamental se da a través de normas de ese tipo).

Por Estado debe entenderse un instituto político de actividad continua, cuando y en la medida en que su cuadro administrativo mantenga con éxito la pretensión al monopolio legítimo (Etzioni, 1979; Schettino, 2001; Ritzer, 2001).

Calidad: Debe definirse como cumplir con los requisitos, no como lo bueno (Crosby, 2000).

Calidad es la medida en la cual el cliente cree que el servicio sobrepasa sus necesidades y expectativas (Giltow, 1989).

Un producto o servicio es considerado de calidad, dependiendo de si cumple con las funciones para las cuales fue creado (Giltow, 1989).

Mejora regulatoria: Cambio hacia esquemas normativos organizacionales e institucionales que permiten la participación de los regulados en el proceso de la regulación, que garantizan la aplicación imparcial...de las regulaciones y que aplican formas de control mas simples y eficientes. La reforma regulatoria se ha definido como los cambios para mejorar el desempeño, el costo y la calidad de las regulaciones y los correspondientes trámites gubernamentales (COCDE, 2000, citado en Tamayo R. y de Haro A., 2004).

3.2 Antecedentes de Procesos Administrativos en el Sector Público

El Papel de la Burocracia

Es en sus orígenes ``burocracia'' era sinónimo de racionalidad, eficiencia y organización mediante el ejercicio del poder y nació durante el auge del Imperio Romano, para controlar los asuntos administrativos.

Durante siglos, ofreció una superioridad técnica por encima de cualquier otra organización social y fue modelo para todo el desarrollo económico de la

humanidad, hasta finales del siglo XIX, donde aplican las ideas de la especialización por Adam Smith (Bobbio y Matteucci, 1984).

Estructura Gubernamental Completa

Se da paso a una forma de organización completa que le caracteriza el nulo acceso a la información, una sociedad totalmente pasiva, la particularidad del trabajo manual y una identificada economía de masas.

Nuevo Escenario de Exigencia Competitiva

Se tiene un libre acceso a la información en todos los temas del conocimiento en el ámbito comercial se identifican mercados globales con repercusiones regionales y luchas entre estas regiones.

La sociedad se distingue por ser cada día más participativa. La economía esta basada en el valor de la interpretación, con una comprensión de los datos, documentos e información (Idem).

El Gobierno del Siglo XXI

El gobierno de la sociedad del siglo XXI tendrá un servicio de valor agregado. Contara con un ambiente de fortalecimiento, colaboración y participación de la sociedad civil.

Empleados desempeñando roles de decisión en instituciones gubernamentales dinámicas y flexible.

En la sociedad actual se identifican importantes principios rectores: 1) el gobierno es el medio para decisiones colectivas; 2) el empleado publico esta en un sistema caduco; 3) La sociedad no funciona sin un gobierno eficiente; 4) El sistema actual esta obsoleto, debemos renovarlo.

El nuevo funcionario tiene que impulsar el surgimiento de un gobierno emprendedor; fueron los gobiernos locales los primeros en reinventar sus funciones de trabajo al tener que enfrentar a la sociedad con prestaciones de servicios.

Decidieron crear asociaciones con particulares y trabajar mediante sistemas operativos basados en la mejora del desempeño.

Se centraron en: La medición del desempeño; el reconocimiento de meritos; promover el cambio; romper esquemas; asumir riesgos y orientar al ciudadano demandante de servicios.

En conclusión, encontraron que la ruta del nuevo modelo de gobierno era: la mejora continua

El Funcionario del Siglo XXI

Los autores Picazo y Martínez señalan que existe incredulidad por parte de los funcionarios públicos ante la conexión existente entre el servicio al ciudadano y los beneficios a largo plazo. Esto es un impedimento de la

integración de la calidad en el servicio a las estrategias competitivas de las organizaciones de gobierno.(Meade, 1999).

El servicio es un estímulo competitivo.

La gente no solo compra las cosas, también compra las expectativas, y una expectativa es aquello que se compra y produce los beneficios que el servidor prometió.

Características de una cultura de servicios en una organización:

- Visión clara del servicio.
- Funcionarios públicos que enseñan constantemente el evangelio del servicio.
- El ciudadano es primero.
- Se espera un servicio de calidad de todas las personas involucradas.
- Se recompensa el servicio de calidad.

4. METODOLOGÍA.

4.1. El Sujeto

El sujeto a investigar, el IEE, que, de acuerdo a la Ley de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Baja California, en su artículo 107, lo define como... “un organismo público, autónomo en su funcionamiento e independiente en sus decisiones, de carácter permanente, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Se regirá en su organización, funcionamiento y control por las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado y en esta Ley.

El Instituto Estatal Electoral, es depositario de la autoridad electoral y responsable del ejercicio de la función pública de organizar las elecciones, así como los procesos del plebiscito y referéndum, en los términos de la ley de la materia” (2000).

Con relación a los fines y propósitos del IEE, estos se encuentran contenidos en el artículo 109 que señala:

“Artículo 109.- Son fines del Instituto Estatal Electoral:

- I. Contribuir al desarrollo de la vida democrática en el Estado;
- II. Fortalecer el régimen de partidos políticos;
- III. Integrar el Registro Estatal de Electores;
- IV. Asegurar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos político electorales y el cumplimiento de sus obligaciones;
- V. Garantizar la celebración periódica y pacífica de las elecciones para renovar la integración de los Poderes Legislativo y Ejecutivo, y los Ayuntamientos del Estado;
- VI. Realizar los procesos de plebiscito y referéndum en los términos de la ley de la materia, y

VII. Llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar al fortalecimiento y difusión de la cultura cívica y política.

Las actividades del Instituto se regirán por los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad. Para el desempeño de sus actividades contara con el personal capacitado que sea necesario para su funcionamiento.”(2000)

Con base en la creación del Instituto Federal Electoral, en Baja California se creó el Instituto Estatal Electoral, de acuerdo al decreto número 122, que se publicó en el Periódico Oficial con fecha 14 de diciembre de 1994, durante la administración del primer gobernador del Partido Acción Nacional en el país, Ernesto Ruffo Appel (Ídem).

4.2 Instrumentos que permitieron recabar la información

No. De folio_____

Universidad Autónoma de Baja California Facultad de Ciencias Sociales y Políticas

Cuestionario dirigido a los ciudadanos del municipio de Mexicali. La información recabada en el cuestionario será con fines académicos y forma parte de un estudio para acreditar requisitos académicos de la Maestría en Administración Pública; agradecemos su participación y garantizamos que su uso será confidencial, por lo que se pide conteste con la mayor objetividad.

1.- Datos generales

1. Nombre_____ 1.2 Edad_____ 1.3 Sexo_____

1.4 Escolaridad_____

2.- ¿Tiene usted Credencial Estatal y/o Federal, de elector?

a) Si_____ b) No_____ c) Extraviada_____

3.- ¿Votó en las pasadas elecciones, estatales y/o federales?

a) Si_____ b) No_____

4.- ¿Conoce usted qué es el Instituto Estatal Electoral, IEE, y que servicios proporciona?

a) Si_____ b) No_____ c) No sabe_____

5.- ¿Cómo calificaría los servicios que brinda el IEE?

a) Excelente_____ b) Bueno_____ c) Regular_____ d) Malo_____

6.- ¿Confía usted en las actividades que realiza el IEE?

a) Si_____ b) No_____ c) No respondió_____

7.- ¿Debería dar el IEE capacitación a su personal de manera constante?

a) Si_____ b) No_____ c) No sabe_____

8.- ¿Debe transformarse el IEE en su organización?

a) Si_____ b) No_____ c) No sabe_____

9.- ¿Debe continuar igual el IEE en su organización?

a) Si_____ b) No_____ c) No sabe_____

10.- ¿Considera que debe haber dos credenciales de elector, Federa y/o Estatal?

a) Si, las dos _____ b) Una sola_____ c) ¿Cuál?_____

11.-Sabiendo que existe el Instituto Federal Electoral, IFE, ¿Debe existir el IEE?

a) Si_____ b) No_____ c) No sabe_____

Universidad Autónoma de Baja California
Facultad de Ciencias Sociales y Políticas

No. De folio_____

Cuestionario dirigido a los ciudadanos del municipio de Mexicali. La información recabada en el cuestionario será con fines académicos y forma parte de un estudio para acreditar requisitos académicos de la Maestría en Administración Pública; agradecemos su participación y garantizamos que su uso será confidencial, por lo que se pide conteste con la mayor objetividad.

Nombre: _____ Ocupación: _____

1.- ¿Qué papel juega un organismo autónomo, de la Administración Pública como el Instituto Estatal Electoral, IEE, en la consolidación de la democracia en México?

2.- ¿Cree usted que el IEE, da confianza a los ciudadanos en la organización de los procesos electorales?

3.- ¿La confianza y credibilidad del IEE ha contribuido o no al abstencionismo en Baja California?

4.- ¿El que sea el IEE un organismo autónomo de la Administración Pública en Baja California, con recursos propios, y no de particulares, le da más libertad de no obedecer a intereses partidistas?

5.- ¿Quién tiene más credibilidad ante los ciudadanos, los partidos políticos o el IEE?

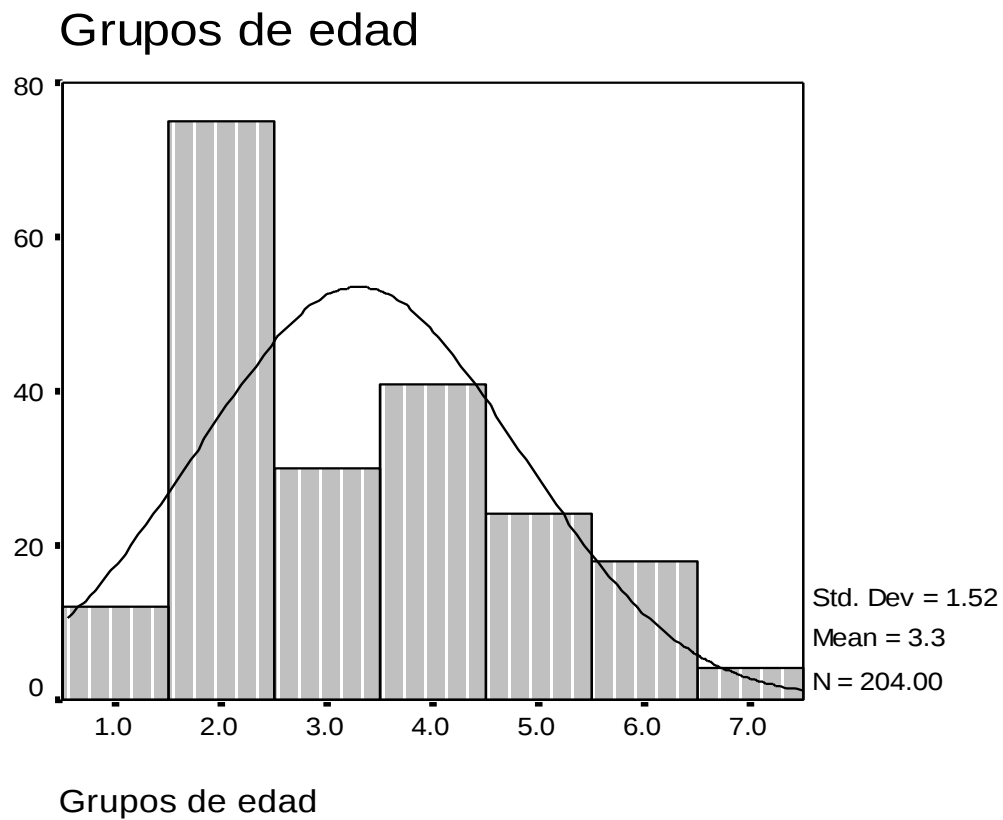
6.- El personal del IEE, ¿es suficiente para organizar los procesos electorales?

7.- El personal del IEE ¿es el mismo de una elección a otra?

8.- ¿El IEE, es suficientemente remunerado en sus ingresos para garantizar una completa independencia de los grupos de presión?

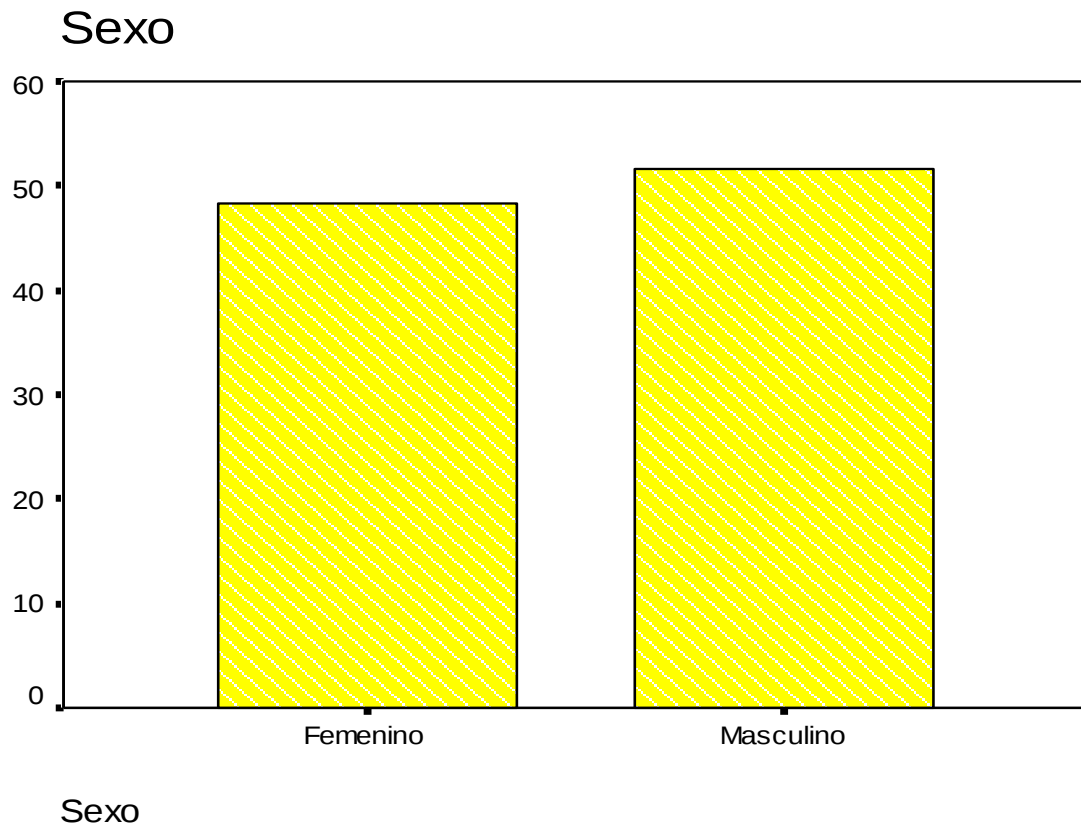
9.- ¿Qué sugiere para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios del IEE?

4.3 Análisis de los datos que identificaron el desempeño del IEE



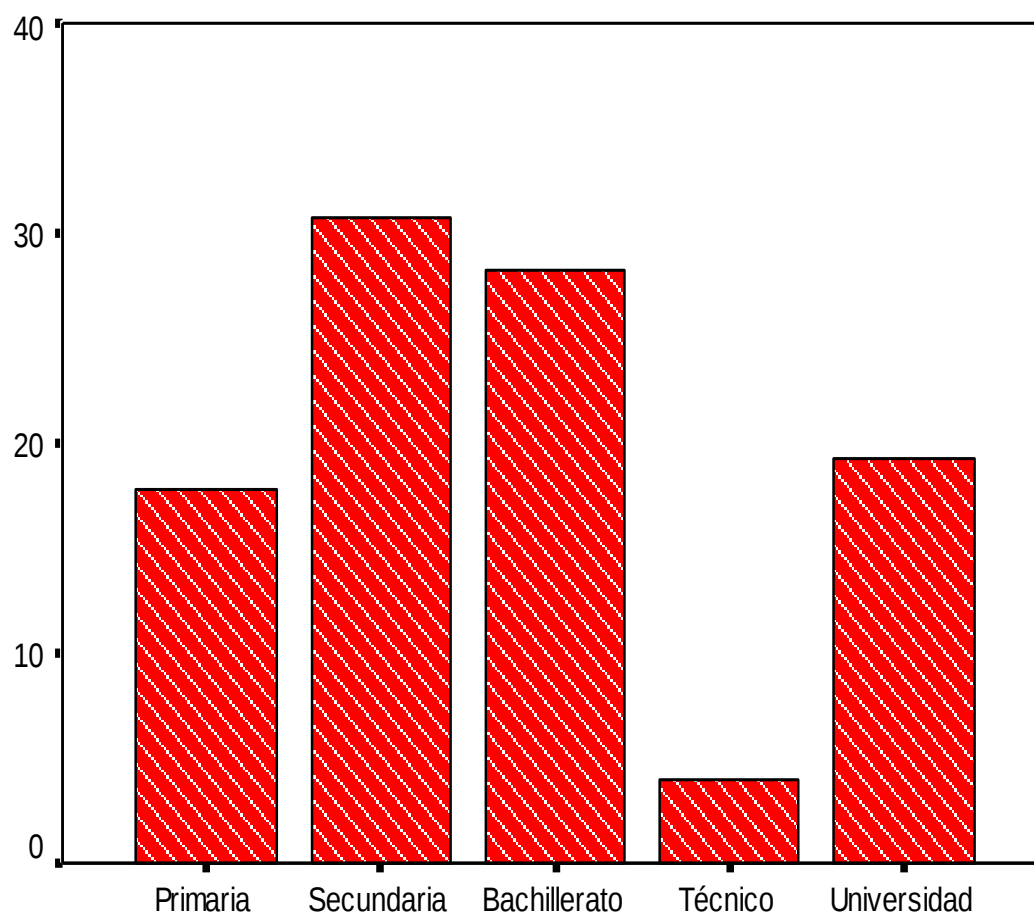
Grupos de edad:

Con relación a la edad de los encuestados, se formaron 7 grupos quedando conformados: menos de 20 años, el 5.8%; de 20 a 29 el 37%; de 30 a 39 el 14.7%; de 40 a 49 el 20.1%; de 50 a 59 el 11.8%; de 60 a 69 el 8.8% y de 70 y mas el 2%.



El sexo de los ciudadanos encuestados refleja una distribución casi similar en porcentaje; el 48.3 corresponde al sexo femenino. En ningún momento se planteo la necesidad de que fueran igual número de encuestados con relación al sexo.

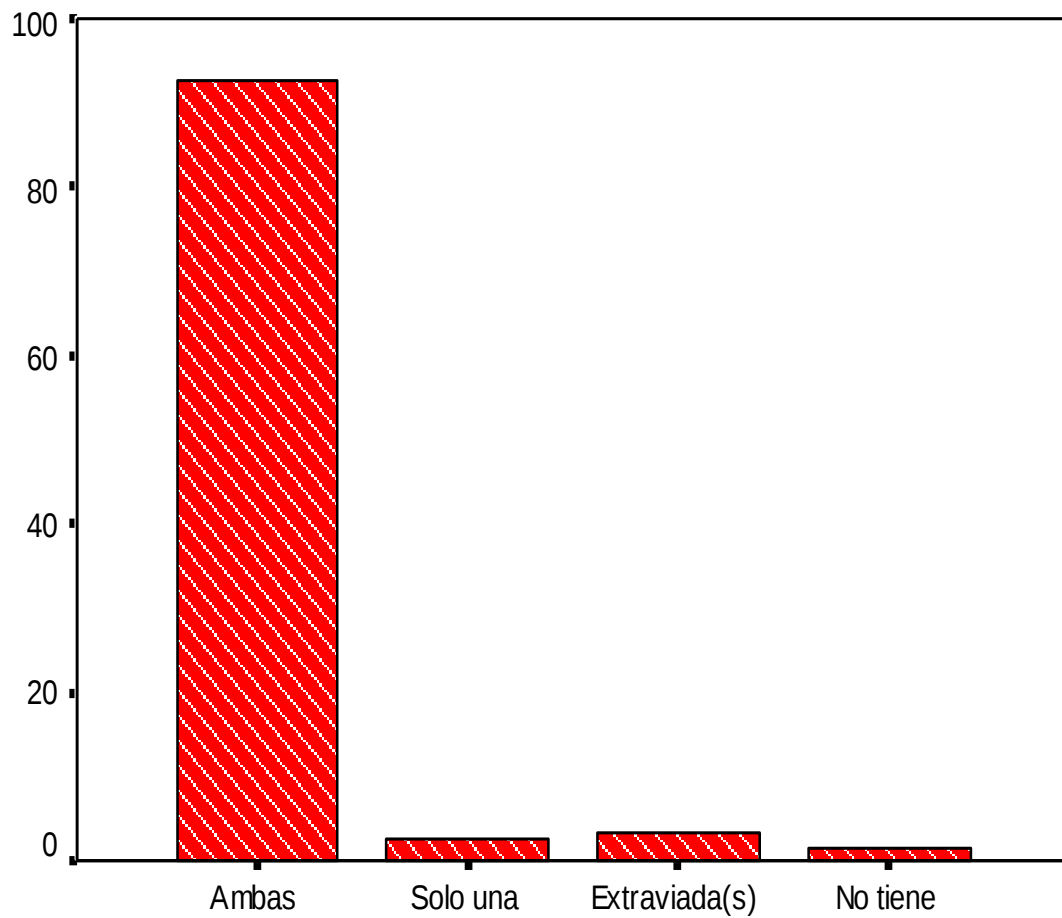
Escolaridad



Escolaridad

La relación a la escolaridad, los grupos quedaron conformados con base al grado de escolaridad cursando por el encuestado; el 17.8 realizó estudios de primaria; el 30.7 secundaria; el 28.2 bachillerato; el 4.0 estudios de nivel técnico y el 19.3 estudios universitarios.

Credenciales

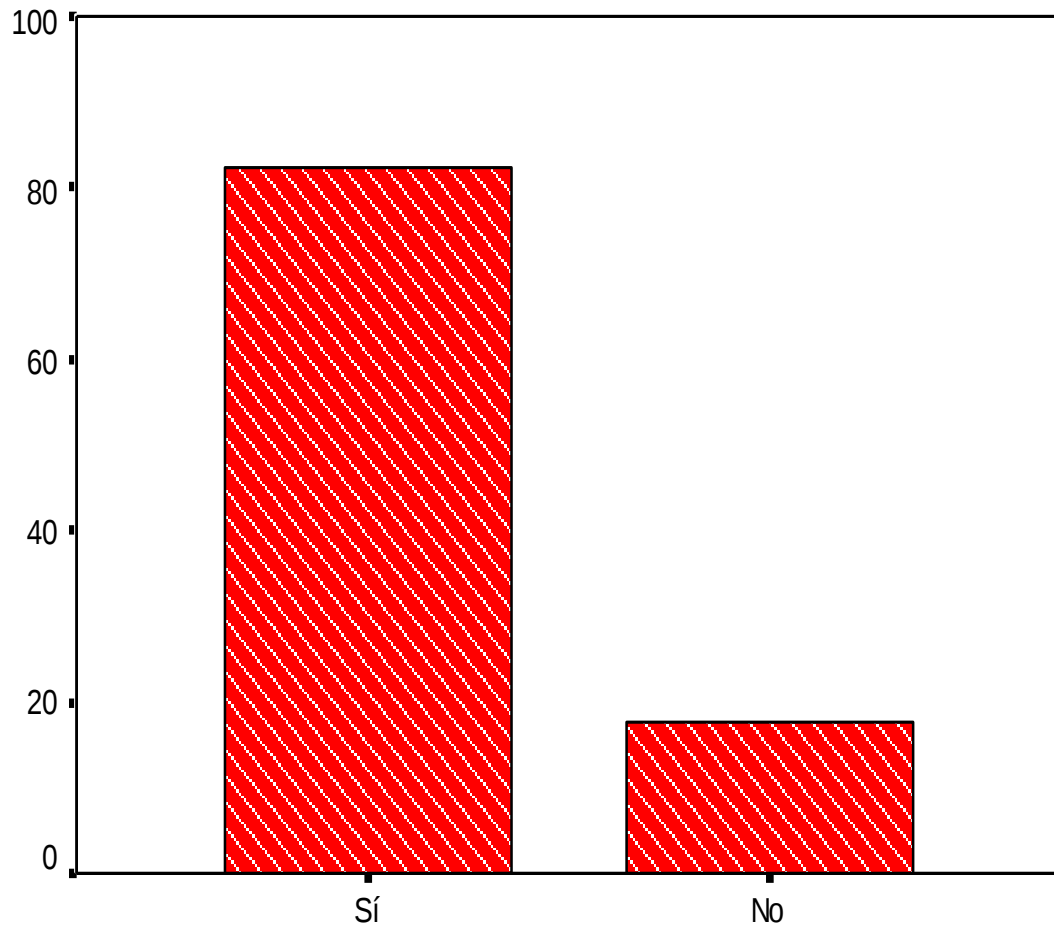


Credenciales

A la pregunta de si cuenta con las credenciales Federal, Estatal o ambas; la respuesta obtenida es que un 92.7 tiene ambas credenciales; el 2.4 solo tiene una; el 3.4 las tiene extraviadas y el 1.5 no tiene credencial de elector de ningún tipo.

De las personas que cuentan con una sola credencial, especificaron que la credencial que tienen es la Federal

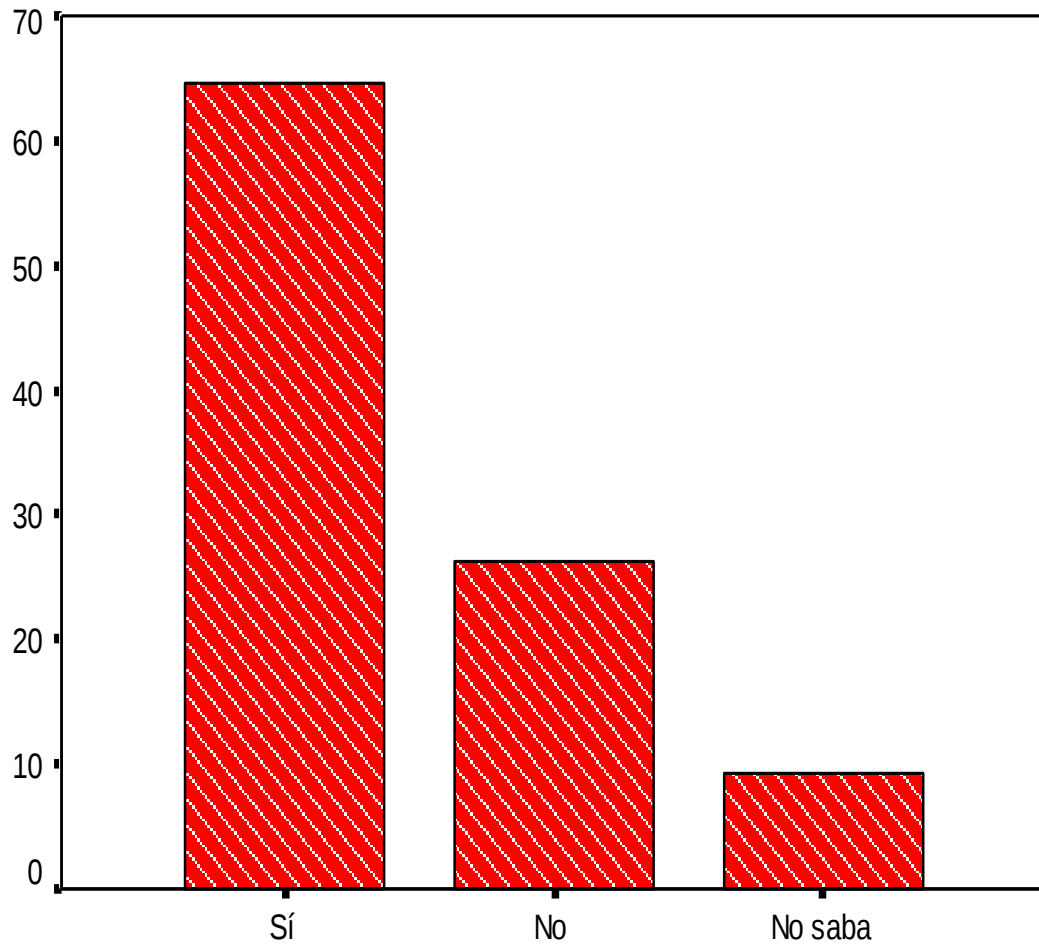
Votó en elecciones pasadas



Votó en elecciones pasadas

Al preguntar a los encuestados si habían votado en las pasadas elecciones estatales o federales, la respuesta fue de si en un 82.5% y no en un 17.5%.

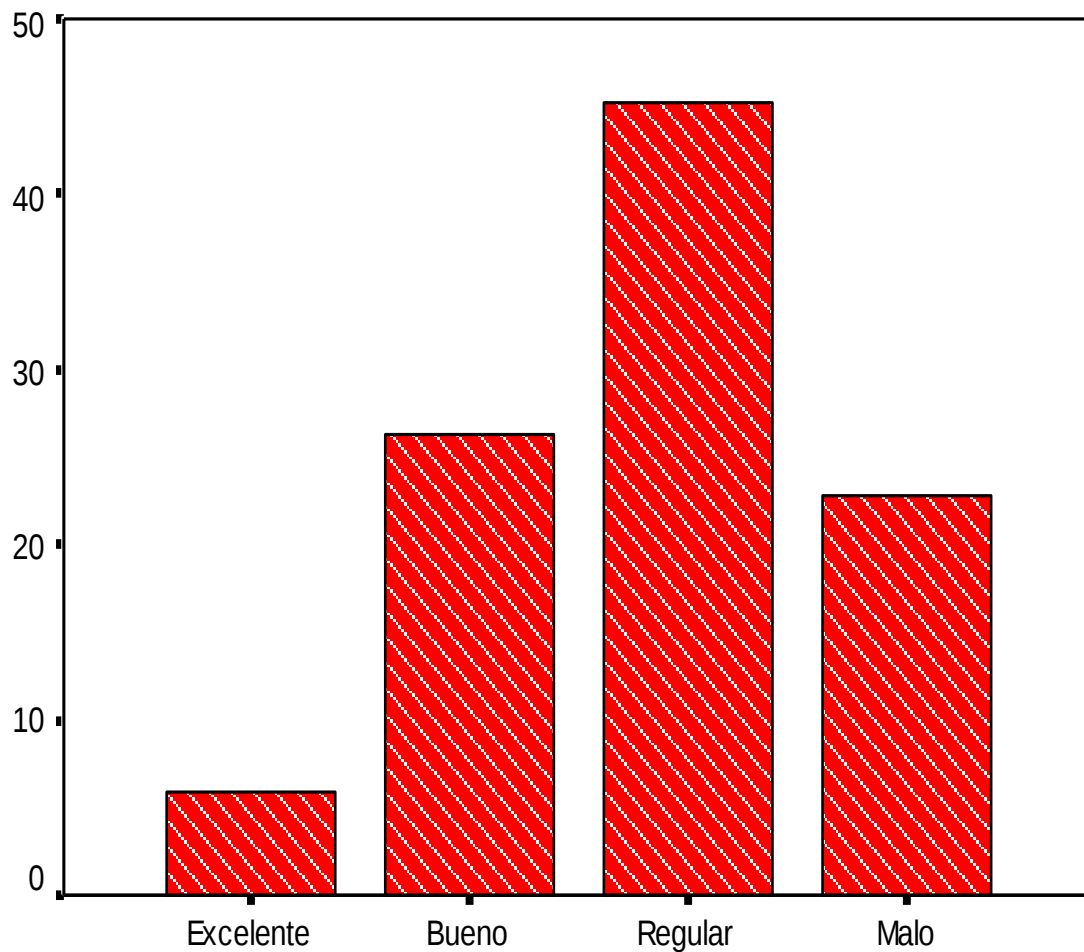
¿Qué es el IEE?



¿Qué es el IEE?

La pregunta ¿Conoce usted que es el IEE y que servicios proporciona?
Arrojo como resultado que el 64.6% si sabe y el 26.2% no sabe que es el IEE ni que servicios ofrece.

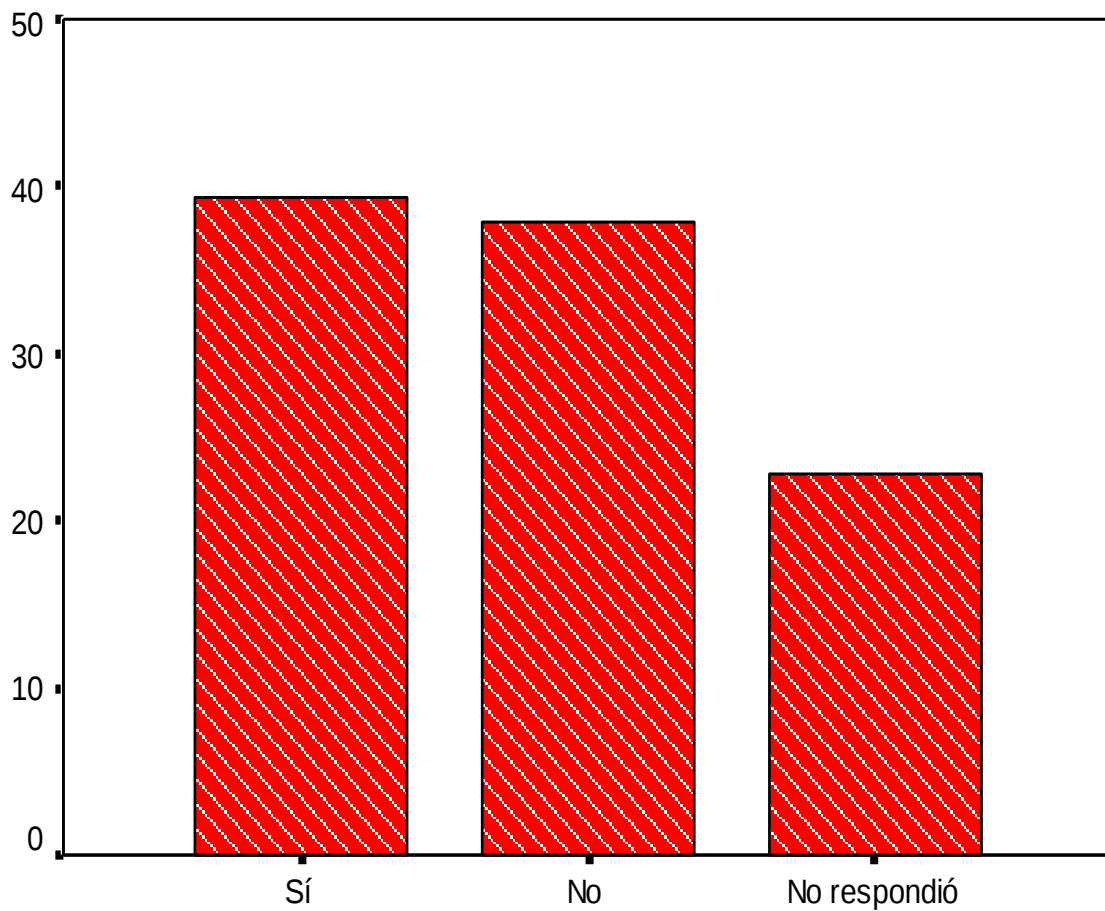
Calificación a servicios IEE



Calificación a servicios IEE

En la pregunta de cómo califica los servicios brindados por el IEE, se obtuvieron como respuestas: excelente un 5.8%; bueno el 26.2%, regular un 45.1% y malo el 22.8%.

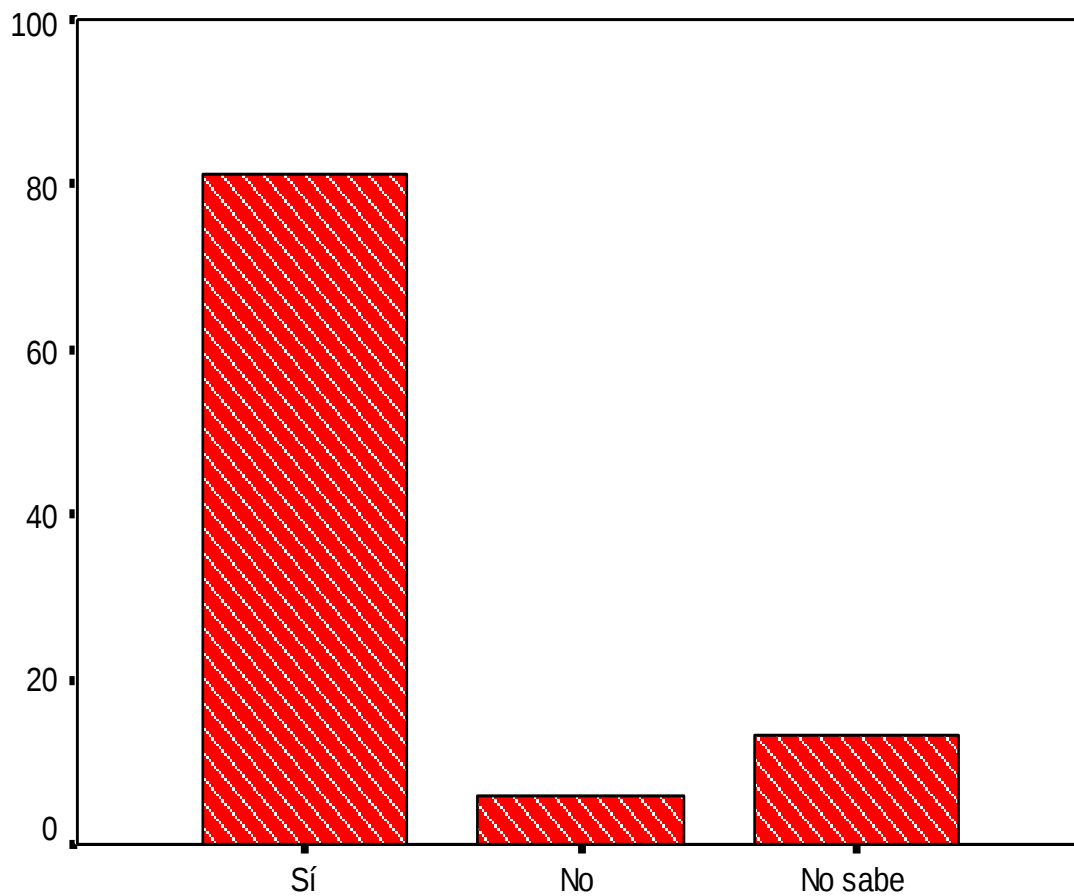
Confianza en actividades realizadas por IEE



Confianza en actividades realizadas por IEE

Con relación a la pregunta de si el confía el ciudadano en las actividades que realiza el IEE, las respuestas fueron: si de un 39.3%; no del 37.9% y no respondió el 22.8%.

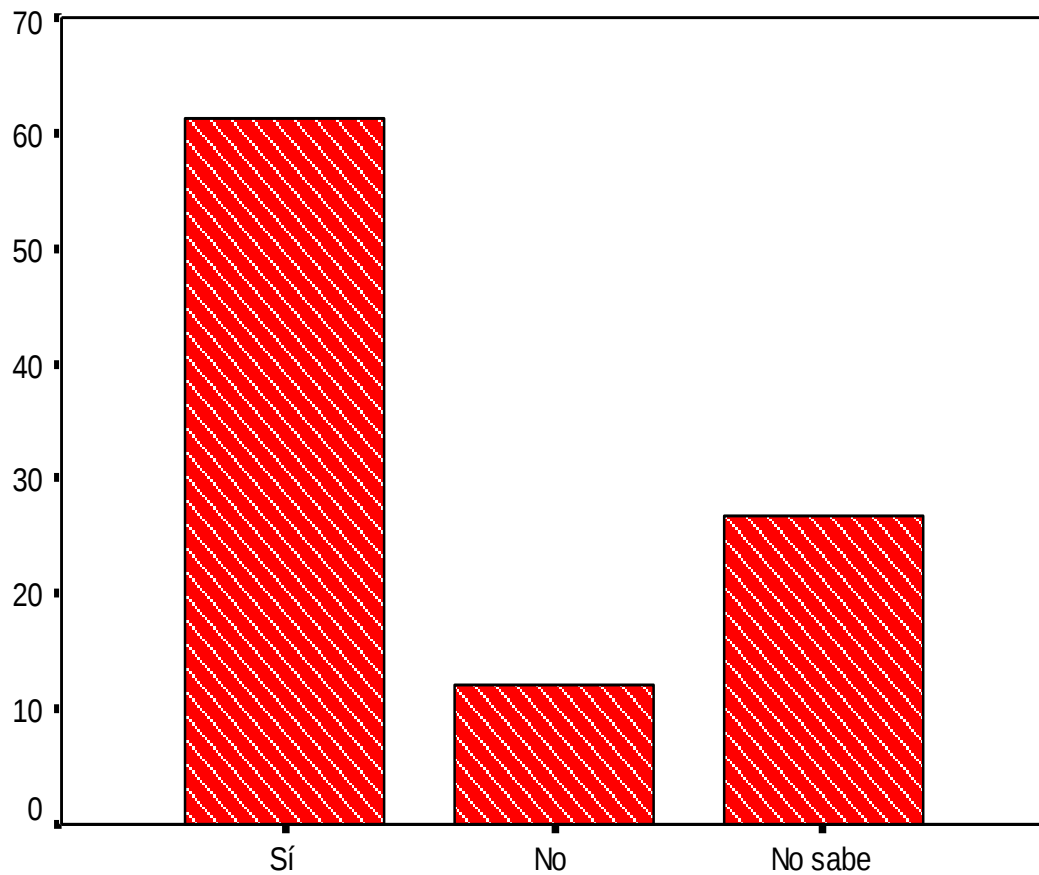
Capacitación constante a personal del IEE



Capacitación constante a personal del IEE

Ante la pregunta: ¿Debería dar el IEE capacitación a su personal de manera constante?, las respuestas obtenidas fueron de si en un 81.1%; no en un 5.8% y no sabe en un 13.1%.

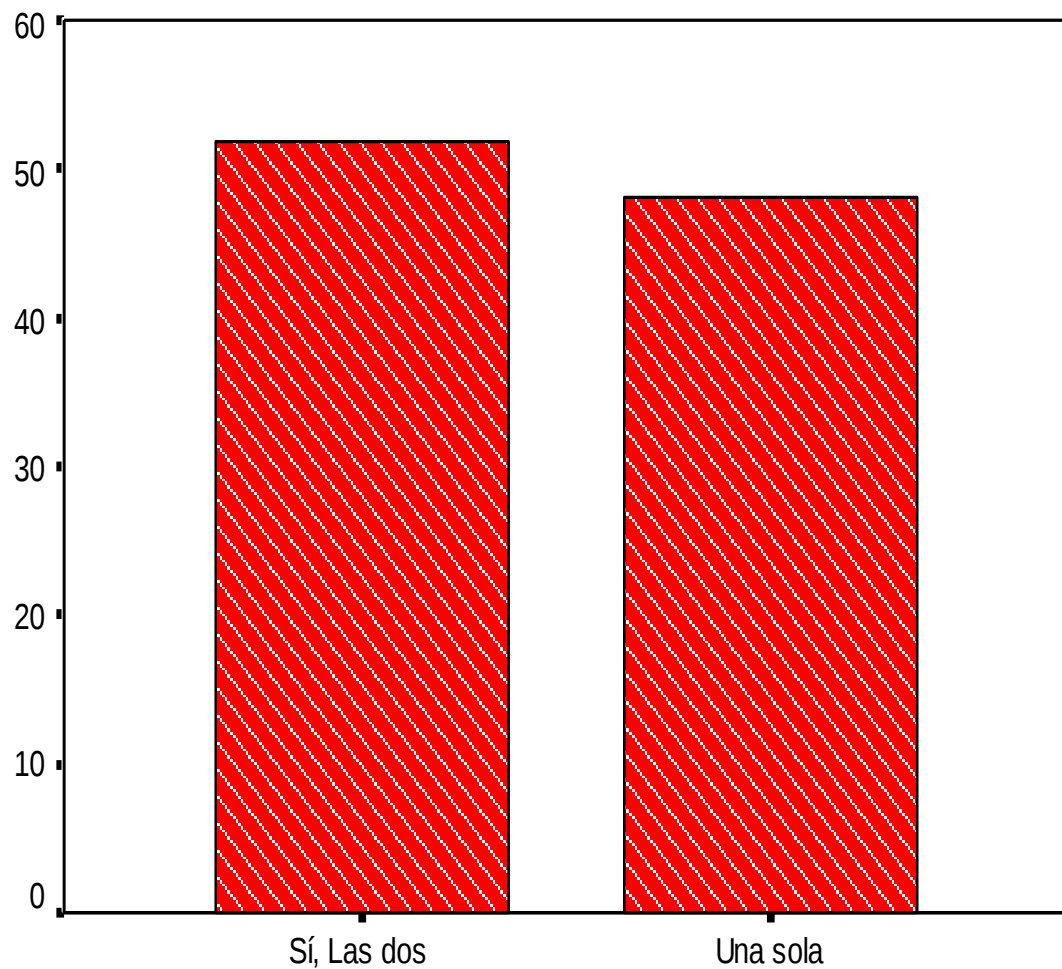
Debe transformarse el IEE en su organización



Debe transformarse el IEE en su organización

A la pregunta de si debe transformarse el IEE en su organización, las respuestas fueron que si el 61.2%; no el 12.1% y 26.7% no sabe.

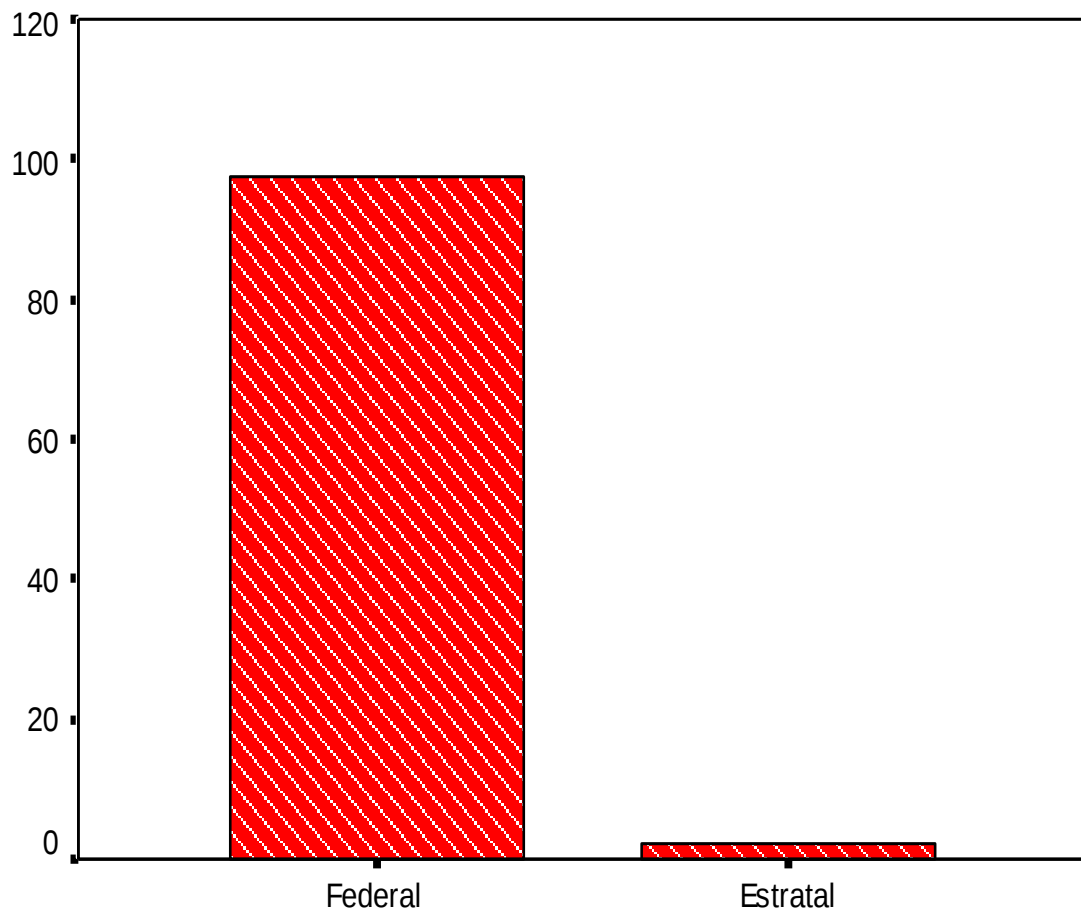
Debe haber dos credenciales de elector



Debe haber dos credenciales de elector

A la pregunta ¿Debe haber dos credenciales de elector?, la respuesta del 51.9% de los encuestados fue que debe haber las dos credenciales, mientras que el 48.1% respondió que solo debe haber una.

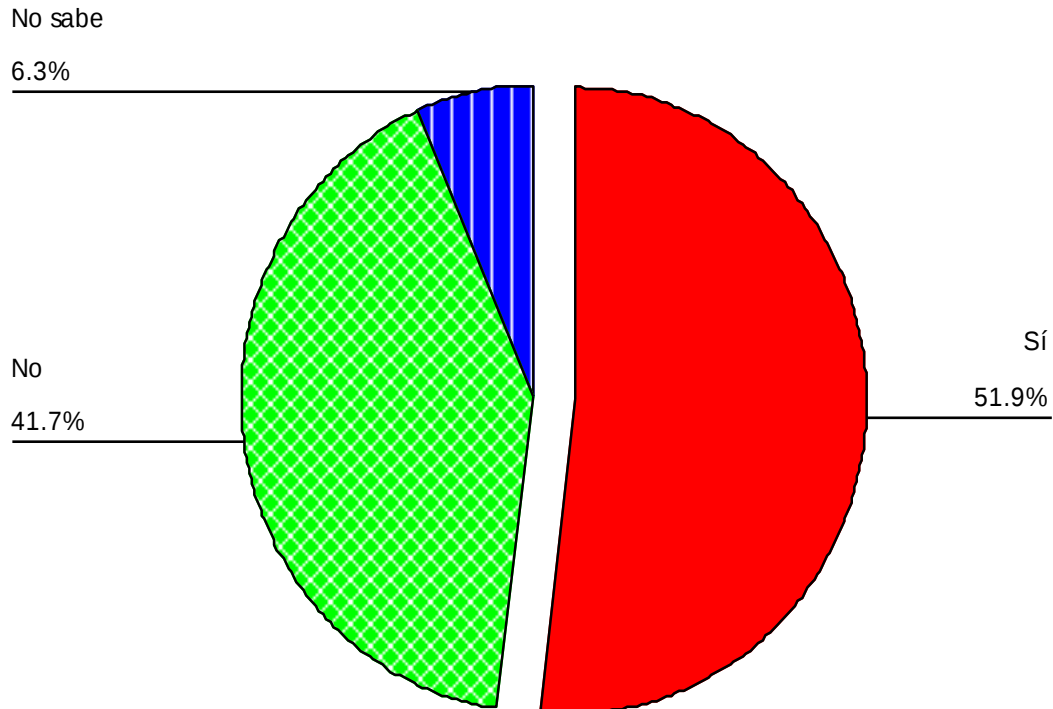
¿Cuál credencial?



¿Cuál credencial?

Ante la pregunta de que si tuviera que decidirse por una de las dos credenciales, Federal o Estatal ¿Cuál credencial prefería?, la respuesta fue del 97.6% por la Federal y el 2.4% por la Estatal

¿Debe existir el IEE?



La respuesta a esta pregunta presenta una mayoría del 51.9% afirmando la existencia del instituto mientras que 41.3% mostró desacuerdo, el restante 6.3% manifestó no saber si debe o no existir el IEE. Lo que se destaca en esta respuesta es el porcentaje que no cree que deba existir esta institución.

Tabla 1

¿Qué es el IEE? * Grupos de edad

		Grupos de edad								Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
¿Qué es el IEE?	Sí	Count	7	51	19	31	15	7	2	132
		% within ¿Qué es el IEE?	5.3%	38.6%	14.4%	23.5%	11.4%	5.3%	1.5%	100.0%
		% within Grupos de edad	58.3%	68.0%	63.3%	75.6%	62.5%	38.9%	50.0%	64.7%
		% of Total	3.4%	25.0%	9.3%	15.2%	7.4%	3.4%	1.0%	64.7%
	No	Count	4	19	8	4	7	9	2	53
		% within ¿Qué es el IEE?	7.5%	35.8%	15.1%	7.5%	13.2%	17.0%	3.8%	100.0%
		% within Grupos de edad	33.3%	25.3%	26.7%	9.8%	29.2%	50.0%	50.0%	26.0%
		% of Total	2.0%	9.3%	3.9%	2.0%	3.4%	4.4%	1.0%	26.0%
	No sabe	Count	1	5	3	6	2	2		19
		% within ¿Qué es el IEE?	5.3%	26.3%	15.8%	31.6%	10.5%	10.5%		100.0%
		% within Grupos de edad	8.3%	6.7%	10.0%	14.6%	8.3%	11.1%		9.3%
		% of Total	.5%	2.5%	1.5%	2.9%	1.0%	1.0%		9.3%
Total		Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within ¿Qué es el IEE?	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 1. ¿Qué es el IEE?

En relación al conocimiento del IEE, el 64.7% de los entrevistados, respondió afirmativamente, concentrándose esta respuesta entre los 20 y 49 años (73.5% del total con respuesta afirmativa), en cuanto al grupo que manifestó no conocer a esta Institución (26%), 58% se centra entre los 20 y 49 años. Lo anterior muestra una mayor disposición a expresar su opinión en ambos sentidos.

Tabla 2
Calificación a servicios IEE * Grupos de edad

			Grupos de edad							Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
Calificación a servicios IEE	Excelente	Count	2	3	1	4	1		1	12
		% within Calificación a servicios IEE	16.7%	25.0%	8.3%	33.3%	8.3%		8.3%	100.0%
		% within Grupos de edad	16.7%	4.0%	3.3%	9.8%	4.2%		25.0%	5.9%
		% of Total	1.0%	1.5%	.5%	2.0%	.5%		.5%	5.9%
	Bueno	Count	4	20	9	14	2	2	2	53
		% within Calificación a servicios IEE	7.5%	37.7%	17.0%	26.4%	3.8%	3.8%	3.8%	100.0%
		% within Grupos de edad	33.3%	26.7%	30.0%	34.1%	8.3%	11.1%	50.0%	26.0%
		% of Total	2.0%	9.8%	4.4%	6.9%	1.0%	1.0%	1.0%	26.0%
	Regular	Count	5	40	13	14	12	7	1	92
		% within Calificación a servicios IEE	5.4%	43.5%	14.1%	15.2%	13.0%	7.6%	1.1%	100.0%
		% within Grupos de edad	41.7%	53.3%	43.3%	34.1%	50.0%	38.9%	25.0%	45.1%
		% of Total	2.5%	19.6%	6.4%	6.9%	5.9%	3.4%	.5%	45.1%
	Malo	Count	1	12	7	9	9	9		47
		% within Calificación a servicios IEE	2.1%	25.5%	14.9%	19.1%	19.1%	19.1%		100.0%
		% within Grupos de edad	8.3%	16.0%	23.3%	22.0%	37.5%	50.0%		23.0%
		% of Total	.5%	5.9%	3.4%	4.4%	4.4%	4.4%		23.0%
	Total	Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within Calificación a servicios IEE	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0%
		% of Total	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%

Tabla 2. Calificación a los servicios que brinda el IEE por grupos de Edad.

La percepción de los entrevistados en relación a los servicios del IEE es regular en el 45% de los casos, de éstos 43.5% se ubica entre los 20 y 29 años y el resto fluctúa entre los otros grupos de edad; 26% opino que los servicios prestados son buenos; nuevamente destaca el grupo de 20 a 29 años al participar con 30%, 23% dio como respuesta malo. Es de llamar la atención esta percepción por el alto porcentaje mostrado, mas al revisar la distribución por grupos de edad ya que 3 de ellos tienen 19% de participación (40-49, 50-59 y 60-69 años). Sin embargo, el grupo de 20 a 29 años tiene 26%. Por otra parte, parece necesario mejorar los servicios, pues sumado a lo anterior, solo el 6% eligieron la respuesta de excelente. De aquí se desprende la posibilidad de un desconocimiento sobre los servicios brindados o bien que la ciudadanía en realidad se siente insatisfecha con esta Institución.

Tabla 3
Escolaridad * Calificación a servicios IEE

			Calificación a servicios IEE				Total
Escola- ridad			Excelen- te	Bueno	Regu- lar	Malo	
	Primaria	Count	2	11	10	13	36
		% within Escolaridad	5.6%	30.6%	27.8%	36.1%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE	18.2%	21.2%	10.9%	27.7%	17.8%
		% of Total	1.0%	5.4%	5.0%	6.4%	17.8%
	Secun- Daria	Count	3	14	32	13	62
		% within Escolaridad	4.8%	22.6%	51.6%	21.0%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE	27.3%	26.9%	34.8%	27.7%	30.7%
		% of Total	1.5%	6.9%	15.8%	6.4%	30.7%
	Bachille- rato	Count	3	15	25	14	57
		% within Escolaridad	5.3%	26.3%	43.9%	24.6%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE	27.3%	28.8%	27.2%	29.8%	28.2%
		% of Total	1.5%	7.4%	12.4%	6.9%	28.2%
	Técnico	Count		1	6	1	8
		% within Escolaridad		12.5%	75.0%	12.5%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE		1.9%	6.5%	2.1%	4.0%
		% of Total		.5%	3.0%	.5%	4.0%
	Universi- dad	Count	3	11	19	6	39
		% within Escolaridad	7.7%	28.2%	48.7%	15.4%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE	27.3%	21.2%	20.7%	12.8%	19.3%
	% of Total	1.5%	5.4%	9.4%	3.0%	19.3%	
	Total	Count	11	52	92	47	202
		% within Escolaridad	5.4%	25.7%	45.5%	23.3%	100.0%
		% within Calificación a servicios IEE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.4%	25.7%	45.5%	23.3%	100.0%

Tabla 3. Calificación a los servicios que brinda el IEE por grado escolar.

Casi la mitad de los entrevistados (40.5%) califica los servicios del IEE como regulares, (con escolaridad de Secundaria a Universidad). En el caso de

los entrevistados con nivel de primaria, hay mayor tendencia a considerarlo como malo (6.4 % del total de entrevistados).

Tabla 4

Confianza en actividades realizadas por IEE * Grupos de edad

			Grupos de edad							Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
Con- fian- za en acti- vidades realiza- das por IEE	Sí	Count	5	35	11	19	5	2	3	80
		% within Confianza en actividades realizadas por IEE	6.3%	43.8%	13.8%	23.8%	6.3%	2.5%	3.8%	100.0%
		% within Grupos de edad	41.7%	46.7%	36.7%	46.3%	20.8%	11.1%	75.0%	39.2%
		% of Total	2.5%	17.2%	5.4%	9.3%	2.5%	1.0%	1.5%	39.2%
	No	Count	2	23	12	12	15	12	1	77
		% within Confianza en actividades realizadas por IEE	2.6%	29.9%	15.6%	15.6%	19.5%	15.6%	1.3%	100.0%
		% within Grupos de edad	16.7%	30.7%	40.0%	29.3%	62.5%	66.7%	25.0%	37.7%
		% of Total	1.0%	11.3%	5.9%	5.9%	7.4%	5.9%	.5%	37.7%
	No respon- dió	Count	5	17	7	10	4	4		47
		% within Confianza en actividades realizadas por IEE	10.6%	36.2%	14.9%	21.3%	8.5%	8.5%		100.0%
		% within Grupos de edad	41.7%	22.7%	23.3%	24.4%	16.7%	22.2%		23.0%
		% of Total	2.5%	8.3%	3.4%	4.9%	2.0%	2.0%		23.0%
	Total	Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within Confianza en actividades realizadas por IEE	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%

Tabla 4. ¿Confía usted en las actividades que realiza el IEE?

La opinión de la comunidad sobre la confianza en las actividades por el IEE muestra que 39% si confía en la institución (destaca el grupo de 20 a 29 años que participa en el 44%); 38% no confía como característica la menor

participación en esta respuesta corresponde a los grupos extremos (menos de 20 y 70 y mas años), finalmente 23% no respondió.

Tabla 5
Capacitación constante a personal del IEE * Grupos de edad

		Grupos de edad								Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
Capacitación constante a personal del IEE	Sí	Count	7	66	23	34	22	10	3	165
		% within Capacitación constante a personal del IEE	4.2%	40.0%	13.9%	20.6%	13.3%	6.1%	1.8%	100.0%
		% within Grupos de edad	58.3%	88.0%	76.7%	82.9%	91.7%	55.6%	75.0%	80.9%
		% of Total	3.4%	32.4%	11.3%	16.7%	10.8%	4.9%	1.5%	80.9%
	No	Count	2	2	3	1	1	2	1	12
		% within Capacitación constante a personal del IEE	16.7%	16.7%	25.0%	8.3%	8.3%	16.7%	8.3%	100.0%
		% within Grupos de edad	16.7%	2.7%	10.0%	2.4%	4.2%	11.1%	25.0%	5.9%
		% of Total	1.0%	1.0%	1.5%	.5%	.5%	1.0%	.5%	5.9%
	No sabe	Count	3	7	4	6	1	6		27
		% within Capacitación constante a personal del IEE	11.1%	25.9%	14.8%	22.2%	3.7%	22.2%		100.0%
		% within Grupos de edad	25.0%	9.3%	13.3%	14.6%	4.2%	33.3%		13.2%
		% of Total	1.5%	3.4%	2.0%	2.9%	.5%	2.9%		13.2%
Total		Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within Capacitación constante a personal del IEE	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%

Tabla 5. ¿Debería dar el IEE capacitación a su personal de manera constante?

Ante el cuestionamiento de que debe o no darse capacitación constante al personal del IEE, 81% respondió que si, es éstos, el grupo de 20 a 39 años representa 54%. Por otra parte 6% considero que no era necesaria la capacitación al personal de esta Institución y 13% respondió que no sabe.

Tabla 6
Debe transformarse el IEE en su organización * Grupos de edad

			Grupos de edad							Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
Debe transformarse el IEE en su organización	Sí	Count	6	51	17	26	14	10	2	126
		% within Debe transformarse el IEE en su organización	4.8%	40.5%	13.5%	20.6%	11.1%	7.9%	1.6%	100.0%
		% within Grupos de edad	50.0%	68.0%	56.7%	63.4%	58.3%	55.6%	50.0%	61.8%
		% of Total	2.9%	25.0%	8.3%	12.7%	6.9%	4.9%	1.0%	61.8%
	No	Count	1	8	4	4	4	1	2	24
		% within Debe transformarse el IEE en su organización	4.2%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	4.2%	8.3%	100.0%
		% within Grupos de edad	8.3%	10.7%	13.3%	9.8%	16.7%	5.6%	50.0%	11.8%
		% of Total	.5%	3.9%	2.0%	2.0%	2.0%	.5%	1.0%	11.8%
	No sabe	Count	5	16	9	11	6	7		54
		% within Debe transformarse el IEE en su organización	9.3%	29.6%	16.7%	20.4%	11.1%	13.0%		100.0%
		% within Grupos de edad	41.7%	21.3%	30.0%	26.8%	25.0%	38.9%		26.5%
		% of Total	2.5%	7.8%	4.4%	5.4%	2.9%	3.4%		26.5%
	Total	Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within Debe transformarse el IEE en su organización	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%

Tabla 6. ¿Debe transformarse el IEE en su organización?

62% considera que debe transformarse el IEE, como en los casos anteriores el grupo de 20 a 29 años tiene el mayor peso en esta respuesta (41%); 12% opina lo contrario, en este grupo la participación por grupos de edad esta concentrada entre los 20 y 59 años; llama poderosamente la atención que 26% no sabe si debe haber transformación del IEE, la distribución por edades marca 3 grupos como los de mayor incidencia, 20-29 (29.6%), 30-39 (16.7%) y 40-49 (20.4%).

Tabla 7

Debe haber dos credenciales de elector * Grupos de edad

			Grupos de edad							Total
			Menos de 20	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70 y más	
Debe haber dos credenciales de elector	Sí, Las dos	Count	6	42	15	22	10	9	2	106
		% within Debe haber dos credenciales de elector	5.7%	39.6%	14.2%	20.8%	9.4%	8.5%	1.9%	100.0%
		% within Grupos de edad	50.0%	56.0%	50.0%	53.7%	41.7%	50.0%	50.0%	52.0%
		% of Total	2.9%	20.6%	7.4%	10.8%	4.9%	4.4%	1.0%	52.0%
	Una sola	Count	6	33	15	19	14	9	2	98
		% within Debe haber dos credenciales de elector	6.1%	33.7%	15.3%	19.4%	14.3%	9.2%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	50.0%	44.0%	50.0%	46.3%	58.3%	50.0%	50.0%	48.0%
		% of Total	2.9%	16.2%	7.4%	9.3%	6.9%	4.4%	1.0%	48.0%
	Total	Count	12	75	30	41	24	18	4	204
		% within Debe haber dos credenciales de elector	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%
		% within Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	5.9%	36.8%	14.7%	20.1%	11.8%	8.8%	2.0%	100.0%

Tabla 7. ¿Considera que debe haber dos credenciales de elector?

Ante la pregunta: ¿Debe haber dos credenciales de elector (estatal y federal)? 52% esta de acuerdo con la existencia de ambas credenciales siendo los grupos de 20 a 29 y de 40 a 49 años. Los de mayor participación en esta opción: (39.6 y 20.8% respectivamente). En el caso donde solo se considera la existencia de la credencial (48%) es el grupo de 20 a 29 años quien tiene el mayor peso (33.7%).

Tabla 8
¿Debe existir el IEE? * Escolaridad

		Escolaridad						Total
¿De- be existir el IEE?	Sí		Primaria	Secun- daria	Bachille- rato	Técni- co	Univer- sidad	
		Count	19	36	31	4	15	105
		% within ¿Debe existir el IEE?	18.1%	34.3%	29.5%	3.8%	14.3%	100.0%
		% within Escolaridad	52.8%	58.1%	54.4%	50.0%	38.5%	52.0%
		% of Total	9.4%	17.8%	15.3%	2.0%	7.4%	52.0%
	No	Count	13	20	24	3	24	84
		% within ¿Debe existir el IEE?	15.5%	23.8%	28.6%	3.6%	28.6%	100.0%
		% within Escolaridad	36.1%	32.3%	42.1%	37.5%	61.5%	41.6%
		% of Total	6.4%	9.9%	11.9%	1.5%	11.9%	41.6%
	No sabe	Count	4	6	2	1		13
		% within ¿Debe existir el IEE?	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%		100.0%
		% within Escolaridad	11.1%	9.7%	3.5%	12.5%		6.4%
		% of Total	2.0%	3.0%	1.0%	.5%		6.4%
	Total	Count	36	62	57	8	39	202
		% within ¿Debe existir el IEE?	17.8%	30.7%	28.2%	4.0%	19.3%	100.0%
		% within Escolaridad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0 %	100.0%	100.0%
		% of Total	17.8%	30.7%	28.2%	4.0%	19.3%	100.0%

Tabla 8. ¿Debe existir el IEE?

Considerando el grado de escolaridad, 58% de jóvenes tienen nivel secundaria y 54.4% con bachillerato están a favor de la existencia del IEE, mientras que 42% con bachillerato y 61.5% con nivel universitario creen que no debe existir.

5. RESULTADOS: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados y conclusiones que arroja la investigación realizada es que los grupos de edad de los ciudadanos encuestados y entrevistados de 20 a 40 años de edad, representan la mayoría, 51.8%, la escolaridad de nivel secundaria a universidad comprende el 82.2%; el 92.7% cuenta con las credenciales de elector federal y estatal; el 82.5% si voto en las pasadas elecciones; el 64.6% sabe que es el Instituto Estatal Electoral (IEE); un 45.1% califica de regular el desempeño del Instituto y un 26.2% de bueno el servicio; la confianza en el mismo refleja un 39.3% que si la tiene y un 37.9% que no y un 22.8% que no respondió; con relación a la capacitación un 81.1% señala la necesidad constante de ésta para el personal de la Institución; y ante la pregunta de si hubiera una sola credencial por cual se inclinarían, 97.6% manifestó su preferencia por la federal.

Estos datos estadísticos además de entrevistas a investigadores, académicos y consejeros de organismos electorales que señalan que el IEE debe capacitar permanentemente su personal, que debe eliminar su registro Estatal Electoral y apoyarse en el Federa, que debe considerar eliminar su credencial Estatal; instrumentar campañas mas intensas con la población joven para motivarlos a emitir su voto y reducir el elevado porcentaje de abstencionismo en el Estado (uno de los mas altos del país), deben ser tomados en cuenta por el Instituto y transformarse en sus funciones.

La hipótesis general se puede considerar que se aprueba en cuanto a que ha sufrido cambios jurídicos, la Institución, transformaciones en su normatividad

que se hacen con el propósito de afianzar la presencia del Instituto en organizar los procesos que recaban la decisión ciudadana de elegir a sus representantes y autoridades públicas. Pero también es cierto que no hay la suficiente confianza y credibilidad en el organismo como lo señalan los resultados arrojados por las encuestas realizadas. La confianza y la credibilidad en un organismo publico deberá de corresponder a la atención y respuesta que la Institución dé al ciudadano que recibe los servicios.

El que el ciudadano prefiera la credencial Federa por encima de la Estatal refleja la poca, casi nula confianza al Instituto Estatal; que señale el ciudadano que el personal del Instituto debe capacitar debe constantemente refleja que no esta satisfecho con el trato y servicio que recibe del recurso humano de la Institución.

La confianza y la credibilidad en un organismo publico deberá de corresponder a la atención y respuesta que la Institución de al ciudadano que recibe los servicios. El que el ciudadano prefiera la credencial Federa por encima de la Estatal refleja la poca, casi nula confianza al Instituto Estatal; que señale el ciudadano que el personal del Instituto debe capacitar debe constantemente refleja que no esta satisfecho con el trato y servicio que recibe del recurso humano de la Institución

Los cambios en las Instituciones Públicas como las innovaciones para ser mas eficientes, comúnmente se encuentran a una resistencia por parte de la Institución, como lo señalan las teorías organizacionales es necesario por tanto que las instituciones incorporen la realización de investigaciones evaluativas

internas, y la confronten con las externas ya que el personal no confía en evaluaciones realizadas por sus propios compañeros.

El Instituto Estatal Electoral ha realizado cambios y reformas de tipo jurídico en sus estatutos, pero tal vez falten las de tipo organizacional completo. Quizá el que sea un organismo joven, con una década cumplida le impida comprender la necesidad de realizarlas en estos momentos. Por lo que una propuesta como la vertida por los entrevistados de que el personal permanente del Instituto se incorporen en lo que es el servicio civil de carrera, lo que permitiría una profesionalización de servidores públicos y se pudiera obtener mayor eficiencia y calidad en el servicio público, de dicho organismo.

Es recomendable que el IEE considere que la experiencia de los Institutos Electorales de otras entidades, así como las experiencias del Instituto Federal Electoral deben ser incorporadas a la experiencia Estatal para así mejorar su propio rol social con la ciudadanía bajacaliforniana. Los aciertos y errores de los Institutos mencionados, permitirán al organismo investigado incorporar las experiencias que han dado resultados positivos, así como no experimentar con las propuestas o procedimientos que han dañado o desprestigiado a quienes lo han puesto en práctica.

Las tendencias recientes por incorporar la calidad en programas gubernamentales y de servicio público en general se ha vuelto de carácter internacional, por lo que la propuesta de la administración del presidente Vicente

Fox y de la administración estatal así lo evidencian, de tal manera que un organismo como el Instituto Estatal Electoral no puede ser ajeno a este proceso.

Bibliografía

- Becerra Ricardo, Salazar Pedro y Woldenberg Jose (1997); La Reforma Electoral de 1996: una descripción general; Ed. Fondo de Cultura Económica; México.
- Bobbio, Norberto y Matteucci, Incola. (1984); Diccionario de Política. Ed. Siglo XXI., México.
- Cantú Delgado Humberto (2002); Desarrollo de una Cultura de Calidad; Ed. Mc Graw Hill; México.
- Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (1994); IFE; México.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, Ley de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Baja California (1995); IEE; México.
- Crosby Philip B. (2000); Calidad sin lágrimas: El arte de administrar sin problemas; Ed. CECSA; México.
- Etzione Amitai. (1979); Los cambios Sociales. FCE, México.
- Feigenbaum Armand V. (2001); Control total de la Calidad; Ed. CECSA; México.
- Flecha Ramón, Gómez Jesús y Puigvert Lidia (2001); Teoría sociológica contemporánea; Ed. Paidós Ibérica, S.A.; España.
- García García, Daniel. (1997); Integración de los órganos electorales federales y del estado de Baja California. Tesis de licenciatura, UABC, México.
- Giltow, Howard. (1989); ¿Cómo mejorar la calidad y la productividad con el método Deming. E. Norma, Colombia.
- Hernández Vicencio Tania y José Negrete Mata (2001); La experiencia del PAN: Diez años de gobierno en Baja California; Ed. Plaza y Valdés; México.
- Hellriegel, Slocum y Woodman (1999); Comportamiento Organizacional; Ed. Thomson; México.

- Quintana Valtierra Jesús (1999); Vademécum de Administración Pública y Derecho Migratorio en el Estado Mexicano; Ed. Trillas; Mexico.
- Rendón C., Marcela y Montaña H. Luis. (2004); Las aproximaciones organizacionales. Caracterización, objeto y problemática en Contabilidad y Administración, No. 213, Mayo-Agosto, UNAM, México.
- Ritzer George (2001); Teoría Sociológica Clásica; Ed. Mc Graw Hill; España.
- Schettino Macario (2001); Introducción a las Ciencias Sociales y Económicas; Ed. Prentice Hall; México.
- Tamayo, Rafael y de Haro, Antonio. (2004); El proceso de mejora regulatoria en el municipio urbano mexicano en Gestión y Política Pública, No. 2, II Semestre.
- Traugott Michael W. y Lavrakas Paul J. (1997); Encuestas: Guía para electores; Ed. Siglo Veintiuno; México.
- Woldenberg José (2002); La construcción de la democracia; Ed. Plaza Janés; México.
- [www. gob.mx](http://www.gob.mx)
- www. lospresidentes.com.mx