



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de
la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

C.P.C. Nolberto Javier Llaxa Baca (ORCID: 0000-0002-0847-4046)

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Pablo y Luz, a mi gran amor Mery y a mi adorada hija Alexandra, por el gran apoyo incondicional en este nuevo reto y por ende hacer de mí una persona con tolerancia, principios y valores.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado por brindarme la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi excelente asesor Ulises Córdova, quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LLAXA BACA NOLBERTO JAVIER

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES REPRESENTATIVOS DE LA JURISDICCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernandez Firma:

SECRETARIO: Dr. Carlos Sixto Vega Vilca Firma:

VOCAL: Dr. Ulises Córdova García Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
Redacción
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nolberto Javier Llaxa Baca, identificado con DNI N° 10393229, estudiante del programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulada “Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019” presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión pública, es de mi autoría

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

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

Los Olivos, 19 agosto de 2019.



Br. Nolberto Javier Llaxa Baca

DNI: 10393229

Presentación

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión pública.

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

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

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización de variables	19
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimientos	22
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspecto éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
VII. Referencias	36
Anexos	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de presupuesto participativo.	19
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción de los agentes	20
Tabla 3. Población de la entidad mencionada	20
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	21
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	21
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de presupuesto participativo y satisfacción de los agentes	22
Tabla 7. Distribución de frecuencias del presupuesto participativo.	23
Tabla 8. Distribución de frecuencias de dimensiones del presupuesto participativo	23
Tabla 9. Distribución de frecuencias de satisfacción de los agentes	24
Tabla 10. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los agentes	24
Tabla 11. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	25
Tabla 12. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	26
Tabla 13. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	27
Tabla 14. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	28
Tabla 15. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	28
Tabla 16. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	29

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019

El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo representada por 286 colaboradores, la muestra de 164 colaboradores de la institución mencionada y el muestreo fue probabilística aleatorio simple. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach y los resultados fueron de alta confiabilidad.

Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 53% de los colaboradores indican que el presupuesto participativo es regular y el 51,2% de los colaboradores manifiestan que la satisfacción de los agentes es regular. Concluyó que según la prueba Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.566$) lo que indica una correlación positiva moderada, en consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Palabras clave. Presupuesto participativo, satisfacción del agente, preparación, concertación y priorización de proyectos.

Abstract

In the present study objective was to determine the relationship between the participatory budget and satisfaction of agents representing the jurisdiction of the district municipality of Bellavista, 2019

The type of investigation was applied correlational descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was represented by 286 employees, the sample of 164 members of the mentioned institution and sampling was simple random probability. The technique employed to collect information was a survey and data collection instruments were of type questionnaire, which were duly validated through expert opinions and determining its reliability using Cronbach's alpha and the results were highly reliable.

Also, in the descriptive part 53% of employees arrived they indicate that the participatory budget is regular and 51.2% of employees manifest that the satisfaction of agents is regular. He said that according to the Rho Spearman test, whose value is ($r = 0.566$) indicating a correlation positive moderate, therefore the relationship is significant at the 95% and rejecting the null hypothesis (H_0) assuming that there is a significant relationship between the budget participatory and satisfaction of the agents representing the jurisdiction of the district municipality of Bellavista, 2019.

Words key. Participatory budget, satisfaction of the agent, preparation, coordination and prioritization of projects.

I. Introducción

A nivel mundial, se ha generalizado la desconfianza de la sociedad civil en las instituciones públicas; donde, la cercanía entre los más bajos niveles que existen en el gobierno y la sociedad resulta ser una situación ficticia plasmada en las normas. Pues, la sociedad civil no percibe una respuesta idónea en el proceso de toma de decisiones, iniciando por las autoridades que responda a sus principales demandas. Resultando la participación ciudadana nula, mientras que las funciones de rendición de cuentas y control parecieran haber sido delegadas a los medios de comunicación y partidos políticos, cuya confianza va disminuyendo aceleradamente.

La situación mundial es similar en nuestro país, salvo que las fases del proceso se encuentran definidas, pero no detallan metas de participación e impacto, no cuentan con la información necesaria para el inicio del proceso y mucho menos se le es proporcionada a la sociedad civil, de igual forma, la convocatoria, inclusión, capacitación y sensibilización de los participantes no parece ser prioridad alguna; es así que, el proceso en general es desarrollado por los especialistas, limitando la participación de las personas a dejar constancia de la realización del proceso. Además, los proyectos ejecutados en su mayoría no son parte de los priorizados en el presupuesto participativo, pues generalmente se ejecutan obras de infraestructura que responderían a fines políticos, los que a su vez generarían trabajos temporales para la población, manteniendo con ello en silencio a la sociedad civil; y finalmente, no satisfacen ni mejoran la calidad en la existencia de la población.

En naciones que pertenecen a Latinoamérica, según la Revista sin Mordaza (RSM, 2017), es una forma de generar la democracia, una realidad donde se hacen inversiones de montos elevados como S/. 1,935.000.000 soles, que sirven para la ejecución de planes que mejoren la forma de vida de la población.

En el ámbito nacional, la Ley Orgánica de Municipalidades descentraliza las funciones del gobierno central, a fin de lograr el desarrollo sostenible en las esferas del gobierno; siendo, el gobierno local la autoridad competente de ejecutar funciones para brindar satisfacción de las necesidades de los seres humanos que habitan dentro de su ámbito geográfico. Es así que, en el año 2018 surge el proceso para implementar el presupuesto participativo, donde las autoridades planifican, priorizan y focalizan los proyectos de inversión de mayor impacto para la reducción de brechas sociales en función a las metas del Plan de Desarrollo que se ha planificado.

De esta manera Ignacio (2015) precisó que el presupuesto participativo es un evento donde todos los participantes aprenden mutuamente sobre el proceso que tiene la implementación de un proyecto para mejorar el contexto de las personas. Sirve para hacer partícipe a la sociedad, para ello realiza capacitaciones y les brinda mecanismos para que su intervención sea benéfica. Actualmente hay personas que cuentan con la preparación para poder intervenir de manera concienzuda para opinar sobre las acciones que realizan los gobiernos locales. (p.17)

En la Municipalidad Distrital de Bellavista, se puede señalar la limitada representación de los diversos sectores sociales, así como la importancia del mismo proceso por los gestores municipales. La solicitud de proyectos por parte de los agentes representativos de los sectores en mucho caso con exigencias, hechos que ocurren con mucha frecuencia sin embargo estos no llegan a cubrir las brechas de la población. las propuestas presentan duplicidad debido al desconocimiento de la información que es básica para su viabilidad, así como su costo para su ejecución. También se visualiza la existencia de una inadecuada difusión del proceso del presupuesto participativo, la pérdida de credibilidad y confianza de la población en las autoridades locales y el mal uso de los recursos públicos.

Por otro lado, los agentes participantes registrados en el presupuesto participativo que representan a cada sector del Distrito de Bellavista, la asistencia a dichos eventos que convoca cada año la Municipalidad han ido perdiendo voluntad de asistir en razón a que el municipio no ha venido cumpliendo en muchos casos los acuerdos y compromisos pactados en los procesos del presupuesto participativo para la ejecución de los proyectos de sus sectores, el cual ya desconfía de las autoridades de turno porque tienen la experiencia que mencionados procesos es solo para cumplir con las normatividades y no llegan hacerse realidad.

Todos estos incumplimientos originan la ausencia de la población a los procesos del presupuesto participativo perdiendo credibilidad, por eso es vital que en la Municipalidad Distrital de Bellavista en la presente gestión debe crear un clima de confianza y debe cumplir con los compromisos pactados para que la población pueda recuperar la confianza y así participen en los siguientes procesos del presupuesto participativo.

Asimismo, los trabajos previos nacionales que en esta oportunidad se consideran como antecedentes nacionales se tiene a Torres (2018) en su trabajo: Proceso de presupuesto participativo y satisfacción de la sociedad civil organizada en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2018, para lograr el nivel de: maestra en gestión pública, por

la casa de estudios César Vallejo, Lima Perú. Su meta fue determinar la relación entre la variable proceso de presupuesto participativo y la variable satisfacción de la sociedad civil organizada. La investigación no experimental, cuantitativo, con la tipología transversal-correlacional y deductivo. La información se recogió mediante la técnica denominada encuesta, aplicando el instrumento elaborado: los cuestionarios, conformado por 28 ítems, 7 por dimensión, valorados en la escala de Likert; instrumentos sometidos al instrumento para validar la confiabilidad Alfa de Cronbach previa prueba piloto, con un coeficiente de 0,969, la validez fue emitida por la opinión de muchos. La muestra censal fueron 55 individuos de la sociedad organizada, quienes fueron integrantes del presupuesto participativo 2017. En la medición de variables, estadística descriptiva; y estadística inferencial en la contratación de hipótesis. El resultado obtenido, existe correlación positiva fuerte (0,802) y altamente significativa $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$, siendo confirmada la hipótesis.

Continuando con Sánchez (2018) en su indagación: Presupuesto Participativo y rendición de cuentas en el Municipio Provincial de la provincia de Huaral – 2016, para lograr el nivel de maestría en la especialidad de gestión pública, en la casa de estudio César Vallejo. Su meta fue determinar la correlación entre la variable presupuesto participativo y la variable denominada rendición de cuentas sobre el gobierno edil de la provincia de Huaral en el año 2016. El método empleado fue de enfoque cuantitativo, no experimental-descriptivo, transversal –correlacional. Su muestra fueron 120 participantes, seleccionados de manera intencional, escogiendo a 92 agentes. El instrumento fue el cuestionario. Después se analizaron la data con el Spss versión 20.0. Se concluyó que se presenta una relación buena a cerca del presupuesto participativo y de las también acerca de la variable rendición de cuentas dentro de la municipalidad de Huaral. El 2.2% de los participantes mencionan que el grado de la rendición de cuentas muestra un resultado de insatisfacción y el grado referido al presupuesto participativo es desconcertante, ya que arroja: malo, el 65.2% sostienen que el grado de la variable 1 es satisfactorio, por lo tanto, la percepción que tienen los encuestados respecto a la variable 2 es moderado y el dato de 4.3% menciona que el grado de la variable 1 es muy satisfactorio de las variables estudiadas denominada rendición de cuentas en el ámbito de estudio de la municipalidad de la provincia de Huaral.

Sin embargo, Martínez (2017) en su indagación: El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción en la calidad de gasto público de la Municipalidad de la provincia de Pomabamba, en el año 2016, con la intención de lograr el nivel de Maestría en la especialidad de Gestión Pública, en la casa de estudios César Vallejo. La meta fue identificar

la repercusión que tiene el presupuesto participativo en relación con la calidad de la administración relacionado a la inversión pública, en el contexto del gobierno edil de Pomabamba, en el 2016. Su método fue hipotético- deductivo, no experimental- transversal. Su marco poblacional fue conformado por trabajadores del municipio de Pomabamba, en el año 2016. Se empleó el método de selección denominado muestreo no probabilístico del tipo censal; Se empleó la técnica denominada encuesta, que estaba conformada por un cuestionario, que contenían interrogantes de opción múltiple en escala de Likert. Se empleó el estadístico Alpha de Cronbach. Los resultados del análisis de las variables permitieron concluir que el presupuesto participativo muestra sus ventajas positivas en satisfacer la calidad referido al gasto público en el ámbito del municipio de Pomabamba, en el año 2016, con un resultado de R2 de Nagelkerke 62,5%.

Por lo cual, Buendía (2017) en su indagación: Presupuesto participativo y Gestión Municipal según los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad del distrito de Pueblo Libre, que pertenece a la ciudad de Lima, en el año 2016, para alcanzar el grado de maestro en gestión pública. Su meta fue identificar el nivel de correlación entre las variables estudiadas, Constituido por una población de 190 colaboradores, se cogió una muestra probabilística de 98 que fueron sometidos a unas encuestas de ambas variables. La metodología aplicada fue hipotético- deductivo. Tipología no experimental- correlacional, Los instrumentos fue una encuesta. Se concluye que el Presupuesto Participativo guarda estrecha relación de significancia con la variable Gestión Municipal, desde la opinión de los trabajadores del área administrativa del municipio de Pueblo Libre-Lima, en el año 2016.

Tambien Huamán (2017) en su indagación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, en el año 2015, para lograr el nivel de maestría en la especialidad de gestión pública, por la casa de estudios César Vallejo, perteneciente a la ciudad de Lima- Perú. La meta fue identificar la correlación entre las variables analizadas. Su universo está conformado por 1,824 pobladores que han hecho uso de servicios del gobierno provincial perteneciente a Corongo. Su muestra conformada por 361 habitantes. Los datos fueron recogidos a través de a aplicación de una encuesta tipo Likert, conformada por 31 preguntas respecto a ambas variables. Sus conclusiones: que la calidad de los servicios recibidos por los pobladores es moderada, basada en el 85.6% de las personas que fueron sometidos a una encuesta; mencionando que se debe brindar una respuesta rápida a as necesidades de la población, de la misma manera existe una satisfacción del grado moderado, dada por el 89.8% de los individuos. Se llega a la conclusión que el

85.0% de los pobladores mencionan sobre la calidad de los servicios y la variable relacionada con la satisfacción es del nivel moderado, también el 4.4% mencionan que el servicio en cuanto a su calidad es alto y se muestran satisfacción cuando hacen uso de los servicios.

De esta manera, se consideró los trabajos previos internacionales según Rocca (2016) en la indagación de maestría en dirección de empresas, denominada Satisfacción del cliente en el contexto del Sector Público. Una investigación basada en el área de Obras no estatales que pertenecen a la Municipalidad de Berisso, de la casa de estudios Nacional de La Plata, en el contexto de Argentina, determinó el nivel de satisfacción de los usuarios aplicando una encuesta, siguiendo los lineamientos de SERVQUAL a una parte de la población de 250. Concluyendo: el nivel de satisfacción se encuentra entre de satisfecho y algo insatisfecho; los usuarios ponderan por encima de otras características los aspectos de eficacia, eficiencia del servicio, cumplimiento del trabajo en tiempo y forma; sin embargo, estas presentan menor nivel de satisfacción. La presente investigación, denota claramente la poca importancia o valoración que representa para los usuarios el aspecto físico, es decir, los elementos accesorios e instalaciones físicas en la prestación de servicios y/o atención. Así como la poca o nula importancia que presta la administración pública en otorgar servicios de calidad que se ajusten a las exigencias de los usuarios, situación claramente reflejada por los bajos niveles en la capacidad de respuesta, cumplimiento, eficiencia y preocupación en las exigencias de los usuarios.

Se tiene en cuenta el trabajo de Salazar (2016), en la indagación para lograr la maestría de gerencia empresarial, denominada: La relación del presupuesto participativo en el desarrollo social y económico de las parroquias del Cantón Saquisilí. En el Año 2015, de la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador. Relacionó las variables con las conclusiones extraídas de encuestas de 48 ítems aplicadas a 377 pobladores del cantón Saquisilí. Concluyó que no existe una relación verídica entre la primera variable y la planificación del GAD. El presupuesto participativo de las provincias de Cantón Saquisilí, con un grado de unión del 36.8%. Ambas variables del P.P y ser obtener ventajas de una obra tienen correlación, su grado de unión es del 20.8%. El nivel de correlación entre las variables es bajo, tomando en cuenta que el motivo del presupuesto participativo es centrar la inversión que realiza el estado en planes que determinan positivamente la calidad de la existencia que tiene la población. La investigación muestra que los mecanismos son deficientes y no rinde buenos resultados óptimos que brinden mejoras a la sociedad, pues las inversiones no son focalizadas.

También, Pérez (2014) en su indagación: El presupuesto participativo. Política para la construcción de ciudadanía y la inclusión social. Condiciones para su implementación en Monterrey. Su meta fue visualizar las alternativas de triunfo que brindaría el modo de presupuesto participativo en el contexto que tiene el municipio de Monterrey. Otra de sus metas brindaría conocer las políticas aplicadas, también a las instituciones participantes, a los actores sociales y a los económicos que resultan ventajosas o problemáticas para el desarrollo de los proyectos. En la hipótesis se considera que en estos tiempos el municipio de Monterrey no tiene características ventajosas para concretar los programas participativos. Es la consecuencia de la desarticulación entre las metas del sector estatal y privados. Generada por la desconfianza de la población hacia la práctica de valores, también en la participación de la ciudadanía de Monterrey. Se espera que los niveles más bajos, mejore, dentro de ellos los factores elementales, incluyendo el personal competente dentro de la plataforma legal del municipio. Se obtiene como resultado, de que en la municipalidad de Monterrey hay una necesidad de resolver diversas dificultades, antes de desarrollar las actividades implicadas en los proyectos de mejora. Ya que, si se implementan sin resolverse los problemas mencionados, los resultados que se obtengan serán bajas en cuanto al logro de mejorar la forma de existencia de los habitantes. La mayoría de condiciones, muestran escenarios que no favorecen la implementación de los proyectos participativos. Para este contexto se propone tres aspectos básicos: la voluntad política, sin dejar de lado el capital social y lo que enmarca generalmente, la plataforma legal.

Como información científica y teoría relacionado al tema presupuesto participativo, Cabannes (2014) definió como una forma mediante el cual los pobladores deben sumar y proponer la distribución de los recursos del estado, y debe establecerse que se realiza de forma participativa y democrática, donde la población tiene derecho de intervenir para encaminar de manera adecuada la administración de la misma. (p.20).

Bastidas (2016) el presupuesto Participativo se da cuando se le brinda los recursos necesarios a instituciones que pertenecen al Estado para que puedan realizar proyectos que disminuyan las brechas diferenciales y se promuevan el desarrollo de la ciudadanía. En este proceso el ciudadano puede participar de manera activa para mejorar su realidad, mediante políticas de implementación social o de obras que contribuyan con el bien de la población. (p. 45)

Según el MEF (2017), el presupuesto participativo es un mecanismo que toma acciones de cambio sobre el presupuesto y también sobre la gestión, ya que los ciudadanos

deben ser entes activos en la administración pública para que su participación ayude a la transparencia del proceso de gasto del dinero del estado, lo que se debe emplear en mejorar el contexto de los ciudadanos enmarcados en cierto ámbito geográfico. Para ello, cada año se designa montos para cada proyecto de todos los ministerios, tomando como directriz las necesidades de la población. (p. 9)

De acuerdo a Bonilla y Sarzosa (2015) en el Presupuesto Participativo, se considera medular la participación del ciudadano, quien puede ser parte de la evaluación de la gestión que administra y maneja el dinero del Estado, donde se les brinda acciones de los proyectos que promueve la mejora de un determinado contexto.

Según Bringas (2015) para que una obra pueda ser realidad, tiene que ser evaluada para verificar la inversión que se realizará o qué porcentaje se puede cubrir con los fondos públicos y que porcentaje será abonada por los pobladores o por algunas empresas que deseen contribuir como forma del pago de sus impuestos en obras que le brindaran una mejor calidad de vida a un grupo de pobladores. (p. 22)

Para Claros (2015), quien consideró que presupuestar es que cada proyecto este planificado por cada uno de los ministerios, por norma para guardar un orden en la distribución del gasto público. Para ello los encargados de la administración pública local y regional deben realizar un trabajo colaborativo para que existan procesos de monitoreo a los proyectos que se vienen implementando, solo así se realizara un trabajo transparente. (p. 18)

Según Delgado (2016) para determinar el futuro de inversión del dinero del estado se debe realizar una planificación para verificar la viabilidad del proyecto y los gastos que el proyecto conlleva, para ello se debe verificar diversos aspectos: el marco político, el marco normativo, el marco económico y otros que van a intervenir en el proceso. Se estudia los procesos anualmente, ya que su puesta en marcha necesita del presupuesto fiscal determinado para cada año. (p. 49)

Cuando se refiere al presupuesto participativo, implica hablar de mecanismo que emplean las diversas administraciones públicas, en respeto a las normas establecidas en también considerando la misión que tienen cada uno de los ministerios, esto sumado a la gestión del dinero que el estado distribuye para que realicen sus funciones al público de manera adecuada. Estos a su vez deben cumplir con entregar los proyectos, segundas necesidades de sus pobladores, quienes son la razón de ser de las entidades estatales. (Ministerio de Economía y Finanzas 2018, p. 9)

Según Salinas (2015) señaló que es un conjunto de acciones que realizan las municipalidades ediles cuando van a tomar decisiones relacionadas a la gestión de la municipalidad respaldando las acciones de cada una de sus áreas, quienes deben ceñirse al manual de funciones y siempre teniendo claro su razón de ser que es el servicio al ciudadano. (p. 54)

Para Salhuana (2016) es una forma de administrar los bienes del Estado, donde las municipalidades a través de sus áreas, solicitan la participación de los ciudadanos, para que formen parte de proyectos que mejoraran sus espacios donde viven, además se fortalece la relación entre la población y los representantes ediles, quienes tienen el compromiso de mejorar el lugar donde gobiernan, ya que su principio de servicio se lo demanda. (p. 45)

De acuerdo a Díaz (2015) precisó: “el presupuesto participativo es un conjunto de acciones donde se invierte dinero del estado y al cual se le debe hacer un seguimiento continuo, además se toma en cuenta la opinión de los pobladores, quienes conocen mucho mejor sus necesidades, para lograr proponer proyectos que realmente satisfagan las necesidades de las poblaciones en cuando a obras o proyectos sociales” (p. 32).

Para Alarcón (2015) precisó: Es una forma de planificación, donde se realiza un seguimiento l dinero que se va a invertir para demostrar la transparencia en el proceso de administración. Los fondos deben ser canalizados para que se puedan desarrollar proyectos que necesiten la población, además el alcalde y las autoridades deben promover esta relación de confianza entre los pobladores y las autoridades.

Según Cabbanes (2014), se tuvieron en cuenta la siguiente dimensión 1: **Preparación** manifestó que entre el 2% y el 10% de los fondos puestos en marcha que representa el presupuesto participativo, Quiere decir que cada vez se emplea menos dinero en los proyectos, respecto al año anterior. Siempre los montos varían de acuerdo a los municipios, ya que son determinados por el MEF, para la mejora de las municipalidades. (p. 22)

De acuerdo al MEF en el (Instructivo N° 001-2010-EF/76.01) en esta etapa, el ámbito local y regional son los encargados de coordinar los planes que se implementaran en un determinado espacio, brindando la capacitación oportuna en los actores. (p. 8). Es esencial que desde el inicio se apruebe las actividades mediante ordenanzas para que el mismo año se puedan ejecutar las obras que se han dispuesto para un ámbito geográfico determinado.

Para Boaventura (2015) los presupuestos del estado se calculan tomando en cuenta los recursos que se necesitan para la inversión del estado, de desarrollo y de puesta en

marcha, donde también se consideran el pago de la deuda pública a otras entidades estatales (p.30).

De acuerdo a Domínguez (2015) el presupuesto que se establecen para los gastos de la administración pública y el desarrollo de proyectos a nivel nacional, es aquella que se obtiene de quitar los gastos de funcionamiento y de inversión, lo que queda es aquello que se puede disponer para la ejecución de la planificación que se ha realizado en el año lectivo. (p. 54)

Según Cabbanes (2014), se tuvieron en cuenta la siguiente dimensión 2: Concertación señalo, es la decisión que toma un individuo de formar parte de un evento o proyecto, sin necesitar pertenecer a un sindicato. Se planea el beneficio de la participación, pero no de la decisión, solo como veedores para respaldar la transparencia de los procesos. (p.79)

Para Cabbanes (2014), se tuvieron en cuenta la siguiente dimensión 3: **Priorización** de proyectos, en cuanto al marco legal afirmó todos los procesos deben ir dentro del marco de las normas amparadas por la carta Magna. Dados que los documentos que se manejen deben estar respaldadas con ordenanzas de los municipios, con el objetivo de los proyectos participativos. (p. 80)

De acuerdo al MEF (2010), en el Instructivo N° 001, da a conocer el planeamiento para encaminar las acciones del gobierno local, para analizar los proyectos que se presentan no deben ser menor a S/. 3 000 000,00, a nivel de provincia no menor a S/. 1 200 000,00. (p.11).

Según Cabannes (2014), se tuvieron en cuenta la siguiente dimensión 4: **Fuente de financiamiento**, el presupuesto participativo está ligado al proceso descentralizado, ya que dependerá de la distribución de las municipalidades y de las regiones para una administración que tenga como objetivo proponer la mejora de la calidad de existencia de los pobladores. (p.82)

MEF en este momento realiza sus coordinaciones con los gobiernos municipales para que se implemente los proyectos durante el año, para ello deben haber coordinado para que se le asigne un presupuesto, incluso los pobladores pueden participan proponiendo formas como el gobierno puede invertir de una mejor manera el dinero que se le asigna para mejorar la vida de las poblaciones. (p.15). los proyectos de gran envergadura deben ser construidos con presupuestos compartidos entre los gobiernos correspondientes, de acuerdo a su

planeamiento para un buen manejo de la administración del dinero del gobierno, que se emplea para satisfacer las diversas necesidades que puede tener un grupo de personas.

Para Cabannes (2014), dimensión 5: **Formalización** se concretan las coordinaciones a través del PIA, de tal manera que la gerencia tiene conocimiento de la planificación y debe realizar los acuerdos pertinentes para llevar a cabo los proyectos propuestos (p.15).

Mendoza (2017) el proceso de descentralización que ha vivido el país en algunos ámbitos, necesita de un nuevo análisis de contexto para verificar las necesidades, carencias y habilidades ligadas con los ámbitos económicos, aspectos sociales, factores culturales y sin dejar de lado el factor ambiental, que deben ser considerados para plantear proyectos que disminuyan los efectos negativos en la población. (p. 23). En referencia a la satisfacción de los clientes, evolución de la idea satisfacción del comprador. A medida que pasa el tiempo, el concepto ha ido cambiando. Mientras que en los años setenta, la idea se basaba en el proceso que se llevaba a cabo para su elaboración, unos 10 años después, también se analizan las consecuencias que tiene el proceso aplicado dentro del producto terminado. (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

En sus inicios, la **satisfacción** ha cambiado de acuerdo a las perspectivas de los consumidores, por ejemplo a mediados del siglo pasado la satisfacción se basaba en las características fundamentales de los productos, mientras que ahora se le da más importancia a las emociones que despiertan en los consumidores, desde el primer contacto con el producto hasta el momento de la entrega, el proceso que desarrolla la satisfacción del cliente, además es importante saber que de donde proviene y conocer su proceso de elaboración le añade un valor adicional al producto. (Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1983).

Por esto, se consideró esencial, llevar a cabo una nueva revisión de la definición, considerando su cambio, (Giese y Cote, 1999) postula: Algunas ideas importantes en cuanto a su definición, en el tiempo podemos apreciar que ha variado, debido a la transformación de la manera de pensar de los clientes.

La satisfacción como resultado tenemos dos puntos de vista (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994) la idea está ligada a una emoción de placer, relacionado con la satisfacción de una necesidad, que produce sensaciones de felicidad, donde se ve que brinda un producto recibido o también puede ser un servicio recibido. En segundo punto, otros análisis sobre el tema de satisfacción, amplían su

percepción, considerando otros factores más amplios que el solo goce. Se refiere a que la satisfacción activa una sensación de agrado y de satisfacción que dura en el tiempo y es evocado por el cliente cada vez que observa el producto, puede estar ligada a lo positivo o a lo negativo.

Horovitz (2016) lo manifestó el nivel de emociones que experimenta el cliente luego de haber entablado una relación con el producto, momentos después está en la capacidad de lanzar un juicio respecto a las emociones que ha despertado en el usuario. (p. 58).

Según Silvestre y Johnston (2016) la satisfacción es aquel nivel de felicidad que experimenta el usuario al recibir un producto o servicio, el proceso de compra, evidencia los sentimientos que despide el cliente al momento de obtener su producto elegido, después de haber realizado una comparación entre diversos productos que pueden suplir sus necesidades, además cada producto debe satisfacer las expectativas del cliente para que se repita la compra, sino ese proceso no se volverá a repetir y puede causar la salida del mercado de aquel producto.

Para Atalaya (2015) la satisfacción se relaciona con las emociones que desprende el cliente al entrar en contacto con el producto, estos pueden ser satisfactorios si el producto cumplió con las expectativas del comprador, pero de lo contrario si el producto no satisfizo al cliente este optara por relacionarlo con emociones negativas que traerá como consecuencia que el cliente no vuelva a realizar una compra del producto. (p. 128).

Según Fernández (2016) son sentimientos de placer que experimenta un comprador después de obtener un producto deseado que supla sus necesidades, en ese momento el cliente realiza una comparación del producto obtenido con las expectativas que tenía sobre ella antes de la compra. Si es como lo esperaba creara un lazo de fidelidad con el cliente, mientras si las expectativas no son satisfechas, el cliente queda insatisfecho y no se repetirá la relación de compra.

Para Oliver (2016) la satisfacción del usuario consta por las experiencias que ha vivido en relación con un producto. En este contexto el cliente expresa su percepción de cierto modo y esto puede cambiar en el tiempo. El cliente acumula sus experiencias de compra y lo evoca hasta que hace una nueva compra. (p.16). Se citan las bases teóricas de (Motivación e Higiene). según Hancer y Georgeel año 2003 (mencionado por Moreno et al., 2010) sostuvo que las personas tienen dos factores diversos en cuanto a sus necesidades, donde una es libre de la otra, pero que si tienen influencia en la decisión de compra: La primera se visualizan los aspectos motivadores, los que se fijan en el logro y progreso del

individuo. La segunda, hace referencia a los factores que son dolorosos y a veces se relacionan con factores externos y no suelen ser muy motivadores para inducir a un cliente a la compra.

Según Petracci (2014) sostuvo que las personas existen dentro de una manera de priorizar las necesidades: en primer orden las Fisiológicas: que implican las necesidades fisiológicas. Seguridad: Se relaciona con actividades que brinden seguridad ante un riesgo y o daño físico y emocional a los cuales puedan estar expuestos. Social: los seres humanos tienen la necesidad de pertenecer a un grupo de individuos. Estima: Se refiere al grado de amor que tengamos hacia nosotros mismo, se busca reconocimiento por los logros. Autorrealización: Consiste en alcanzar los sueños y deseos, también abarca el crecimiento profesional y personal de la persona que alcanza su máximo potencial.

Teoría de la aproximación bifactorial, propuesta por Herzberg, 1959 (citado en Chiavenato (2017) en su postulado indicó: Esta teoría se respalda en que el individuo desarrolla una estrecha relación con sus labores, ello causa el éxito en su trabajo o también puede causar el fracaso de la misma. En este ejemplo, las motivaciones internas del individuo determinaran el éxito o no en este espacio, lo que también se liga con las metas personales que pueda tener en el espacio donde se desarrolla. En el presente trabajo, se toma en cuenta la Teoría sobre las necesidades básicas, tomando en cuenta que la satisfacción es una muestra de evaluación que realiza el cliente hacia ciertos productos, que debe responder a sus necesidades, si no es satisfecho, automáticamente lo descarta y no compra; si supera lo deseado creará un lazo emocional con él y realizó compras seguidas.

Modelo teórico de satisfacción según el modelo ACSI (American Customer Satisfaction Index), Se sostiene en los lazos que nacen entre el cliente y las características que poseen los productos, ellos pueden ser la calidad o el valor agregado que posean a momento de ser vendidos (Ramírez, y Pimentel, 2014).

Los autores buscan relacionar la satisfacción del cliente con las bondades que posee el producto, y otros factores como el trato, la recompensa u otros factores que también son considerados por el cliente al momento de escoger su lugar de adquisición. Se puede manifestar que la satisfacción está relacionada con los beneficios que encuentra en los productos que tenga a la mano. (Reicheld, 2017, p.16).

Definición de satisfacción según Pezoa (2015) postula que satisfacer es una opinión sobre las características que tiene un producto o servicio, ya que es un objeto que produce satisfacción o descontento, ello se relaciona con las compras que realiza una persona. Para

los estudiosos, un producto debe cumplir con las expectativas de los clientes sino estará condenado a fenecer en el mercado. (p. 17).

Según García (2017) sostuvo sobre el termino satisfacción del cliente: “Es el momento donde las emociones confluyen cuando una persona compra un producto o servicio, ahora cuando entra en contacto con el cliente, el producto debe cumplir con las expectativas de los usuarios y produce lo siguiente: Insatisfacción: se da cuando el producto adquirido no cumple con los deseado por el cliente. Satisfacción: Se da cuando el cliente experimenta sensaciones de alegría y felicidad ya que el producto ha cubierto sus expectativas al entrar en contacto con él. Complacencia: Se da cuando el producto sobrepasa los deseos del cliente, el producto encanta al cliente, por lo tanto, el cliente realizara compras continuas del mismo.

Según Kotler mencionado por (Reyes, mayo y Loredó, 2009, p. 17) un usuario vivencia diversos niveles en cuanto a la satisfacción. En contacto con el producto, tiene dos opciones, cubre sus expectativas o simplemente queda insatisfecho, si cumple con las expectativas, el producto moverá al cliente a realizar una siguiente compra, de lo contrario, el cliente cambiará de producto.

Revista ABB (2015) este concepto se relaciona con lo mencionado por la norma ISO 9000, que manifiesta sobre la satisfacción “el cliente experimenta grados de satisfacción que las relaciona con las expectativas previas”; por lo tanto, mientras más alto sea la relación de las expectativas con el producto, si no son cubiertas el cliente quedara insatisfecho.

Sánchez (2015) es decir, suele confundirse con otros términos como calidad o evaluación de un producto, Estos conceptos han cambiado y se han acoplado a los cambios que vive la sociedad y con ella los usuarios, sus perspectivas van cambiando y siempre se vuelven más exigentes al momento de comprar, ya que exijan que sea de calidad y que tengan un precio adecuado al mercado, a menos que tengan un valor agregado por el cual vale la pena pagar más. (p. 139)

Esta definición ha creado polémica. En cuanto a las preferencias del consumidor, ya que cada experiencia es diferente, por ello cada producto está abierto a recibir las opiniones de los usuarios, quienes, al vivenciar experiencias con el producto, el cliente está en la capacidad de manifestar si ha sido satisfecho o no, lo cual determinara la siguiente compra. (García. 2015. p. 45)

Según Pezoa (2015), se tuvieron en cuenta la siguiente dimensión 1: **Calidez humana**, es decir, manifestó que la idea que se forma un cliente cuando recibe un buen trato,

siempre suelen compartirlo con sus familiares o conocidos, ello le sirve a la empresa como promoción de su servicio, por ello se debe cuidar el trato que se le brinda a los usuarios. (p.14).

Shimabuku y colaboradores (2017) cuando un cliente realiza el proceso de compra, le gusta que las personas que lo atiendan le brinden atención y un trato diferenciado para que su compra sea satisfactoria en todo su proceso y de esa manera se crea una relación de lealtad con el cliente, de esa manera el cliente volverá a realizar sus siguientes compras en el mismo lugar o incluso puede recomendar a otros clientes. Este trato cercano que reciben los clientes son más solicitados en el sector de salud, donde los clientes manifiestan que es necesario un trato más horizontal entre los concurrentes. (p. 76)

Según Pezoa (2015), se tuvieron en la siguiente dimensión 2: **Lenguaje claro y directo**, precisó contar con información suficiente al momento de adquirir un bien, es muy importante para los clientes, ya que les ofrece una zona de confianza donde la inseguridad desaparece, por ello las empresas deben preocuparse en tener canales de comunicación abiertas en donde se les brinda atención oportuna a los clientes y pueda realizar sus compras sin dudas. (p. 15).

Thomson y Ysunol (2016) para realizar una compra el cliente necesita estar informado de todos los beneficios que ofrece el producto que va a comprar, ya que si no cuenta con los datos que solicita se vuelve inseguro y duda de realizar la compra. Por ello, es necesario que los establecimientos le brinden la información que solicita el cliente, para que de esa manera disminuya los riesgos de compras posibles. La información recibida por el cliente debe ser clara y concreta exactamente lo que necesita saber, dejando de lado otras estrategias de ventas que puedan emplear los que atienden al comprador. (p. 34). Pezoa (2015) señaló otro problema que se presenta es que, en las clínicas, los médicos suelen usar tecnicismos al momento de explicar sus diagnósticos, este proceso corta la comunicación que debe existir con el paciente, creando situaciones de inestabilidad en ellos. (p. 39). Otro motivo por el cual hay quejas por el trato desigual que reciben en establecimientos privados o estatales, dicen los clientes que los médicos emplean un lenguaje técnico para que despierten inseguridad en sus atendidos y de esa manera los tienen vulnerables para que no puedan exigir un mejor trato por parte de los médicos y también se debe a que las políticas de atención no son claras, para que puedan ser aplicadas de manera precisa.

Para Según Pezoa (2015), se tuvieron en la siguiente dimensión 3: **Apoyo**, las personas manifiestan que sentirse apoyado es lo mejor en cuanto a servicio que pueda recibir

en un contexto determinado cuando se está en los hospitales cuando un cliente necesita un apoyo ante el dolor que pueda sentir. (p.17). La mayoría de entrevistados coinciden en que el trato es importante para ellos, ya que sentir el respaldo de personas que le brindan el servicio es experimentar un bienestar a sus requerimientos básicos de dolor que se relaciona con las necesidades básicas de sobrevivencia.

Según Pezoa (2015), se tuvieron en la siguiente dimensión 4: **Rapidez** manifestó que el tiempo es valorado por los clientes, en los últimos años es solicitado en el mercado, es un reto para las empresas entregar el producto en el tiempo acordado, lo cual brinda satisfacción a los usuarios. (p. 17).

Berry, y Paraduramo (2017) la rapidez en el tiempo de atención es muy valorada por los clientes en la actualidad, más aún en el aspecto médico y en todo lo relacionado a la salud, el usuario aprecia contar con una cama cuando lo requiera, sentirse cómodo durante el proceso de su diagnóstico. Plantea un ideal de atención, según espera de las personas que le brinden un servicio de calidad, de los cuales se evalúen diversos factores que lo compongan para decir realmente que el servicio que brindan es de calidad (p. 22).

Servicio y satisfacción del cliente según Zevallos (2000) sostuvo que algunos casos, el cliente no puede manifestar sus sentimientos respecto a un producto hasta que lo tenga en sus manos, muchas veces lo más requerido por un consumidor es un producto de buena calidad, lo cual es una meta en las organizaciones y lo cual es difícil de copiar frente a sus competidores en el mercado dependiendo de su rubro. (p.10)

Para Serna (2016) el cliente primero debe recibir el servicio para que pueda brindar información sobre como percibido el servicio brindado en un determinado hospital, antes de ello no cuenta con la experiencia necesaria para opinar sobre si el servicio es de calidad o no lo es. La calidad en los servicios es una estrategia que le brinda un espacio en el mercado que no será igualado por la competencia, además brindar un servicio de calidad crea la fidelidad del cliente, quien no dejó de usar un servicio que él califica de alta calidad. (p. 45)

Características de satisfacción, para evaluar la satisfacción, es medular el planeamiento de un objetivo para encaminar la entrega del producto o de ser el caso del servicio. El servicio debe cumplir con las necesidades del cliente, ya que ese es su finalidad al momento de ser elaborada u procesada. Para evaluar la satisfacción dependerá de los estímulos que reciban los colaboradores, de esa manera se podrá observar de manera estandarizada los resultados, lo cual debe de ser en un momento dado lo más cercano posible a la compra realizada.

La esencialidad de la satisfacción del usuario según Koontz y Weihrich (2014) sostuvo: “Satisfacer a los individuos en una compañía, está supeditado al tiempo que se han relacionado compartido dentro de una empresa”:

Existen datos de que los trabajadores faltan a sus trabajos porque no están satisfechos y suelen renunciar ante cualquier eventualidad.

Los clientes que están satisfechos gozan de una buena salud en el aspecto fisiológico y en el aspecto psicológico, ya que son personas que desarrollan sus habilidades en el trabajo.

Un empleado satisfecho será más productivo para la empresa y se quedará en el trabajo.

Los datos muestran que la satisfacción del cliente, mejora la vida y el ambiente de trabajo, y también repercute en el ámbito del hogar creando personas motivadas y con ánimo de afrontar retos. (p. 392).

Factores de satisfacción del usuario según Córdova (2007) mencionó que la satisfacción se emplea como un indicador para medir los servicios brindados en un establecimiento, puede ser de salud en primer orden o de otro tipo, pero lo esencial que las empresas deben tener como objetivo es tener satisfecho a sus clientes, cumpliendo con sus expectativas. (p.14)

Para realizar el monitoreo de servicio de los hospitales, la satisfacción del cliente se convierte en un indicador importante, ya que los usuarios serán capaces de brindar una opinión referente a la atención que se da en un lugar donde brindan servicios de salud, ya que contarán con la experiencia vivida en el espacio médico. También se debe recordar que el grado de satisfacción no será igual en todos los clientes, esa opinión siempre difiere, por lo tanto, se debe manejar estadísticas para tener los valores aproximados y se cuenta con la información necesaria para renovar el servicio en un hospital. (Serna, 2016, p. 67)

Finalmente se abordaron el problema general: ¿Cuál es la relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019? Referente a los problemas específicos hace referencia a: (a) ¿Cuál es la relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?, (b) ¿Cuál es la relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?, (c) ¿Cuál es la relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción

de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?, (d) ¿Cuál es la relación entre las fuentes de financiamiento y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019? y (e) ¿Cuál es la relación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?

La justificación de la investigación indica las razones por los que se hace a la investigación exponiendo la importancia, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) en Justificación teórica se entiende que la información recopilada ayudó a extender el conocimiento sobre el tema investigada. Además, las teorías investigadas son de suma importancia para mejorar la participación de los ciudadanos y a la vez tenga la satisfacción. De esta manera, el resultado obtenido de la investigación tendrá mucha importancia porque este resultado se tendrá que dar algunas pautas o alternativas de solución.

En la Justificación práctica, los resultados obtenidos en la presente indagación tendrán mejoras para ir delegando en diferentes aspectos para resolver problemas que acontecen en cuanto a investigaciones, es necesario proponer algunas estrategias que puedan superar los resultados. Y en la justificación metodológica, una vez validado, aplicado la prueba piloto y aplicado su confiabilidad queda como evidencia para continuar con la investigación, es decir queda para las futuras investigaciones.

En la presente investigación se plante la hipótesis general como: Existe relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Asimismo, se consideró hipótesis específicas pertinente a: (a) Existe relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, (b) Existe relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, (c) Existe relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, (d) Existe relación entre las fuentes de financiamiento y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019 y (e) Existe relación entre las formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Se detalla el objetivo general: Determinar la relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Los objetivos específicos relativo a: (a) Describir

la relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. (b) Establecer la relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, (c) Identificar la relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, (d) Identificar la relación entre las fuentes de financiamiento y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019 y (e) Identificar la relación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

El enfoque es cuantitativo, es decir, se utiliza la recolección y el análisis de los datos para probar las hipótesis establecidas y confiar en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones del comportamiento en una población (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 4).

2.1.2 Método

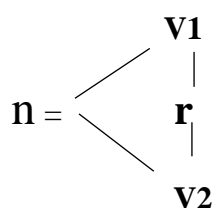
El método que se consideró fue el hipotético deductivo porque parte de una hipótesis para llegar a una conclusión. Según (Bernal, 2016, p. 60)

2.1.3 Tipo

En la presente investigación se basó al tipo básica, es decir, porque se basó a buscar, predecir, recolectar teorías sobre el tema a investigar para luego incorporar al conocimiento científico Valderrama (2017)

2.1.4 Diseño

El diseño de la siguiente investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). El esquema es el siguiente:



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Presupuesto participativo
- V2 : Satisfacción del agente
- r : Correlación

Nivel de investigación es una descriptiva correlacional Valderrama (2015) es decir busca el grado de correlación o asociación entre ambas variables (p. 169)

2.2 Operacionalización de variables

*Tabla 1
Operacionalización de presupuesto participativo.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de las dimensiones
Preparación	Organizaciones participantes	1-2-3	Escala: Ordinal	Malo 6 - 13
	Participantes capacitados	4-5-6		Regular 14 - 21
Concertación	Plan de desarrollo concertado	7-8-9		Buena 22 - 30
Priorización de proyectos	Presupuesto asignado al Participativo	10-11-12	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. Algunas veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)	Malo 3 - 6
	Proyectos de Impacto	13-14-15		Regular 7 - 10
Fuentes de financiamiento	Cofinanciamiento de proyecto	16-17-18		Buena 11 - 15
Formalización	Acuerdos CV e incorporación PIA	19-20-21		Malo 6 - 13
	Rendición de cuentas	22-23-24		Regular 14 - 21 Buena 22 - 30

Tabla 2
Operacionalización de la satisfacción de los agentes

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de las dimensiones
Calidez humana	Confianza	1,2	Escala: Ordinal	Inadecuado 7 - 15
	Capacidad de escucha	3,4		Regular 16 - 24
	Calidez	5,6, 7		Adecuado 25 - 35
Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	8,9	Nunca (1)	Inadecuado 7 - 15
	Lenguaje sencillo	10, 11	Casi nunca (2)	Regular 16 - 24
	Trato humano	12,13, 14	A veces (3)	Adecuado 25 - 35
Apoyo	Ayuda	15,16	Casi siempre (4)	Inadecuado 6 - 13
	Protección	17,18, 19, 20	Siempre (5)	
Rapidez	Atención oportuna	21,22,23, 24		Adecuado 22 - 30
				Inadecuado 4 - 8
				Regular 9 - 13
				Adecuado 14 - 20

2.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández (2018) es el conjunto de personas, animales, cosas entre otros. En la investigación se consideró por 286 colaboradores como se detalla en la tabla 3.

Tabla 3
Población de la entidad mencionada

Nº	Funciones	Cantidad	Muestra
1	Funcionario	58	
2	Empleados	97	
3	Locadores de servicio	131	
	Total	286	164

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

$$N = 286$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$d = 0.05$$

$$n = 164.190567$$

La muestra es el sub conjunto o una parte de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175). La muestra está constituida por 164 colaboradores.

Tipo de muestreo: Probabilística aleatorio simple. Según Valderrama (2018) en cuando todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionado en la

muestra y esta es conocida. Este tipo de muestreo es más recomendable, pero resulta mucho más difícil de llevarse a cabo y, por lo tanto, es más costoso (p. 46)

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

Se utilizó como técnica de encuesta según Carrasco (2014, p.318) es decir, se aplicó a la muestra indicada para la recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o indirectamente que constituyen una unidad de análisis.

Se utilizó el instrumento tipo cuestionario, son las preguntas estructuradas para que los encuestados respondan de una manera adecuada (Valderrama, 2016, p. 195).

Para la validez en la investigación se realiza mediante juicio de experto que son temáticos, metodólogos entre otros. Una vez realizado la validez se aplica una prueba piloto en otra institución que tenga las mismas características.

Tabla 4
Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 2.	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
Experto 3.	Dra. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas	Aplicable

La confiabilidad es el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos tomadas con el mismo test. Se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Según, Sánchez y Reyes (2016).

Tabla 5
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6
Estadística de fiabilidad de presupuesto participativo y satisfacción de los agentes

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.946	24
0.973	24

2.5 Procedimientos

Una vez dada el instrumento se procede a la validación mediante experto y se realiza la confiabilidad de los instrumentos se aplica a la muestra de estudio, para la recolección de datos. Además, se divide en resultado descriptivo y el resultado inferencial se demuestra la hipótesis mediante el Rho de Spearman por contar con una escala ordinal.

2.6 Métodos de análisis de datos

Este estudio se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación (Hevia, 2001, p. 46)

2.7 Aspecto éticos

La investigación se hizo de acuerdo al protocolo de investigación científica, se indagaron antecedentes internacionales e internacionales a fin de darle la relevancia científica y social al tema de investigación se ha registrado a los autores de la citas textuales y antecedentes, la aplicación los instrumentos a la muestra de estudio manteniendo la el anonimato y la autorización de la entidad indicada para aplicar los instrumentos.

III. Resultados

3.1 Resultado descriptivo

3.1.1 Presupuesto participativo y sus dimensiones

Tabla 7

Distribución de frecuencias del presupuesto participativo.

	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Malo	24 - 55	18	11
	Regular	56 - 87	87	53
	Bueno	88- 120	59	36
	Total		164	100,0

Con respecto a la tabla 7, se observa el 53% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Bellavista, indican que el presupuesto participativo es regular, el 36% de los colaboradores señalan que el presupuesto participativo es bueno y el 11% de los colaboradores expresan que el presupuesto participativo es malo.

3.1.2 Dimensiones del presupuesto participativo

Tabla 8

Distribución de frecuencias de dimensiones del presupuesto participativo

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Preparación	Malo	6 - 13	36	22
	Regular	14 - 21	73	44,5
	Bueno	22 - 30	55	33,5
Concertación	Malo	3 - 6	22	13,4
	Regular	7 - 10	94	57,3
	Bueno	11 - 15	48	29,3
Priorización de proyectos	Malo	6 - 13	30	18,3
	Regular	14 - 21	84	51,2
	Bueno	22 - 30	50	30,5
Fuentes de financiamiento	Malo	3 - 6	29	17,7
	Regular	7 - 10	86	52,4
	Bueno	11 - 15	49	29,9
Formalización	Malo	6 - 13	29	17,7
	Regular	14 - 21	92	56,1
	Bueno	22 - 30	43	26,2

En la tabla 8, se observa el 44,5% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Bellavista, indican que la **preparación** es regular, la **concertación** en la Municipalidad distrital de Bellavista representa el 57,3%, en la **priorización de proyectos** el 51,2% se encuentran en el nivel regular, el 52,4% de la dimensión **fuentes de financiamiento** se revela un 56,1% los colaboradores de la Municipalidad distrital de Bellavista.

3.2.1 Satisfacción de los agentes

En la tabla 9, se evidencia que 51,2% de los encuestados indican que la satisfacción de los agentes es regular, el 31,1% de los encuestados señalan que la satisfacción de los agentes es adecuada y el 17,7% manifiestan que la satisfacción de los agentes es inadecuada.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de satisfacción de los agentes

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Inadecuado	24 - 55	29	17,7
	Regular	56 - 87	84	51,2
	Adecuado	88 - 120	51	31,1
	Total		164	100,0

3.2.2 Dimensiones de la satisfacción de los agentes

Tabla 10

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los agentes

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Calidez humana	Inadecuado	7 - 15	36	22
	Regular	16 - 24	82	50
	Adecuado	25 - 35	46	28
Lenguaje claro y preciso	Inadecuado	7 - 15	36	22
	Regular	16 - 24	89	54,3
	Adecuado	25 - 35	39	23,8
Apoyo	Inadecuado	6 - 13	34	20,7
	Regular	14 - 21	78	47,6
	Adecuado	22 - 30	52	31,7
Desarrollarse como persona	Inadecuado	4 - 8	47	28,7
	Regular	9 - 13	64	39
	Adecuado	14 - 20	53	32,3

En la tabla, se observa el 50% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Bellavista, indican que la **calidez humana** es regular, el **Lenguaje claro y preciso** en la Municipalidad distrital de Bellavista representa el 54,3%, en el **apoyo** se encuentran en el nivel regular, el 32,3% de la dimensión **desarrollarse como persona** se revela un 39% los colaboradores de la Municipalidad distrital de Bellavista.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a: Existe relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 11

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

			Presupuesto participativo	Satisfacción de los agentes
Rho de Spearman	Presupuesto participativo	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción de los agentes	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 11, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.566$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

3.2.2. Preparación y satisfacción

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a: Existe relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 12

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

			Preparación	Satisfacción de los agentes
Rho de Spearman	Preparación	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
Satisfacción de los agentes	Satisfacción de los agentes	Coefficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 14, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.590$) lo que indica una correlación positiva moderada asumiendo que existe relación significativa entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos.

3.2.3. Concertación y satisfacción

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a: Existe relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 13

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

			Concertación	Satisfacción de los agentes
Rho de Spearman	Concertación	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción de los agentes	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 13, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.473$) lo que indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos.

3.2.3. Priorización de proyectos y la satisfacción de los agentes

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a: Existe relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 14

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

			Priorización de proyectos	Satisfacción de los agentes
Rho de Spearman	Priorización de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
Satisfacción de los agentes	Satisfacción de los agentes	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 14, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.443$) lo que indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes.

3.2.4. Fuentes de información y la satisfacción de los agentes

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a: Existe relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 15

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

			Fuentes de información	Satisfacción de los agentes
Rho de Spearman	Fuentes de información	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
Satisfacción de los agentes	Satisfacción de los agentes	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 15, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.604$) lo que indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes.

3.2.5. Fuentes de información y la satisfacción de los agentes

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

H_a : Existe relación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

Tabla 16

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.

		Satisfacción		
		Formalización		de los agentes
Rho de Spearman	Formalización	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Satisfacción de los agentes	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 16, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.613$) lo que indica una correlación positiva moderada, asumiendo que existe relación significativa entre la formalización y satisfacción de los agentes.

IV. Discusión

En referencia a la hipótesis general se ha observado que el dato estadístico en este nivel de correlación fue del (resultados inferenciales de su tesis 0.566 y un nivel de significancia de 0.001), además se ha observado que los resultados descriptivos de la variable presupuesto participativo estuvieron en un nivel regular de (53%) y la variable satisfacción de los agentes representativos estuvieron en un nivel regular (51,2%). Estos datos guardan relación con el trabajo previo nacional de Trabajos previos nacionales según Torres (2018) concluyó que los resultados obtenidos, existe correlación positiva fuerte (0,802) y altamente significativa $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de la sociedad civil organizada, siendo confirmada la hipótesis. Asimismo, se basó a la teoría de Cabannes (2014) definió al presupuesto participativo como una forma mediante el cual los pobladores deben sumar y proponer la distribución de los recursos del estado, y debe establecerse que se realiza de forma participativa y democrática, donde la población tiene derecho de intervenir para encaminar de manera adecuada la administración de la misma. (p.20). Además, la teoría de Bastidas (2016) el presupuesto Participativo se da cuando se le brinda los recursos necesarios a instituciones que pertenecen al Estado para que puedan realizar proyectos que disminuyan las brechas diferenciales y se promuevan el desarrollo de la ciudadanía. En este proceso el ciudadano puede participar de manera activa para mejorar su realidad, mediante políticas de implementación social o de obras que contribuyan con el bien de la población. (p. 45). Según el MEF (2017), el presupuesto participativo es un proceso donde se dan algunas acciones de cambio sobre el presupuesto y también sobre la gestión, ya que los ciudadanos deben ser entes activos en la administración pública para que su participación ayude a la transparencia del proceso de gasto del dinero del estado, lo que se debe emplear en mejorar el contexto de los ciudadanos enmarcados en cierto ámbito geográfico. Para ello, cada año se designa montos para cada proyecto de todos los ministerios, tomando como directriz las necesidades de la población. (p. 9)

En referencia a la hipótesis específica 1, concluyó según la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.590$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Hay una coincidencia con la tesis de Sánchez (2018) se arribó a la conclusión de que existe relación buena a cerca de la variable

presupuesto participativo y también acerca de la variable rendición de cuentas dentro de la municipalidad de Huaral. El 2.2% de los participantes mencionan que el grado de la rendición de cuentas muestra un resultado de insatisfacción y el grado referido al presupuesto participativo es desconcertante, ya que arroja: malo, el 65.2% sostienen que el grado de la variable 1 es satisfactorio, por lo tanto, la percepción que tienen los encuestados respecto a la variable 2 es moderado y el dato de 4.3% menciona que el grado de la variable 1 es muy satisfactorio. El grado de correlación de ambas variables aplicando el estadístico de Rho de Spearman 0.504, manifiesta que hay una relación moderada positiva entre las variables estudiadas, confrontándose a $p < 0,00$, por ello se rechaza la hipótesis denominada nula, dando el respaldo a la existencia de una relación significativa entre la variable presupuesto participativo y la otra variable estudiada denominada rendición de cuentas en el ámbito de estudio de la municipalidad de la provincia de Huaral. También, Martínez (2017) los resultados del análisis de las variables permitieron concluir que el presupuesto participativo muestra sus ventajas positivas en satisfacer la calidad referida al gasto público en el ámbito del municipio de Pomabamba, en el año 2016, con un resultado de R^2 de Nagelkerke 62,5%. También se apoyó a la teoría de Según Cabannes (2014) en esta fase los concejos Regionales o Locales, dependiendo el caso, son los encargados de fomentar de manera adecuada y con tiempo las actividades de comunicación, sensibilización, convocatoria, identificación y capacitación de los agentes participantes para un buen desarrollo del Presupuesto Participativo. (p. 8)

En referencia a la hipótesis específica 2, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.473$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Hay una semejanza con la tesis de Buendía (2017) concluyó que el Presupuesto Participativo guarda estrecha relación de significancia con la variable Gestión Municipal, desde el punto de vista de los colaboradores del área administrativa del municipio de Pueblo Libre-Lima, en el año 2016. También, hay una similitud con la tesis Huamán (2017) concluyó que la calidad de los servicios recibidos por los pobladores es moderada, basada en el 85.6% de las personas que fueron sometidos a una encuesta; mencionando que se debe brindar una respuesta rápida a las necesidades de la población, de la misma manera existe una satisfacción del grado moderado, dada por el

89.8% de los individuos. Se llega a la conclusión que el 85.0% de los pobladores mencionan respecto a la calidad de servicio y la variable satisfacción es del nivel moderado, también se menciona que el 4.4% de los ciudadanos mencionan sobre la calidad de servicio que es alta y se muestran satisfacción cuando hacen uso de los servicios. Se apoyó a la teoría de Cabbanes (2014) señalo, es la decisión que toma un individuo de formar parte de un evento o proyecto, sin necesitar pertenecer a un sindicato. Se planea el beneficio de la participación, pero no de la decisión, solo como veedores para respaldar la transparencia de los procesos. (p.79)

En referencia a la hipótesis específica 3, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.443$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Hay una coincidencia con la tesis de Rocca (2016) concluyó que las exigencias de los usuarios, situación claramente reflejada por los bajos niveles en la capacidad de respuesta, cumplimiento, eficiencia y preocupación en las exigencias de los usuarios. Se basó a la teoría Cabbanes (2014) en cuanto al marco legal afirmó todos los procesos deben ir dentro del marco de las normas amparadas por la carta Magna. Dados que los documentos que se manejen deben estar respaldadas con ordenanzas de los municipios, con el objetivo de los proyectos participativos. (p. 80)

En referencia a la hipótesis específica 4, los resultados de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.640$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Hay una similitud con la tesis de Salazar (2016), concluyó que no existe una relación verídica entre las necesidades de los pobladores y la planificación del GAD. El presupuesto participativo de las provincias de Cantón Saquisilí, con un grado de unión del 36.8%. Ambas variables del P.P y ser obtener ventajas de una obra tienen correlación, su grado de unión es del 20.8%. El grado de asociación entre las variables de la investigación es bajo, tomando en cuenta que el motivo del presupuesto participativo es centrar la inversión que realiza el estado en proyectos que

determinan positivamente la calidad de vida que tiene la población. Se basó a la teoría de Cabannes (2014) el presupuesto participativo está ligado al proceso descentralizado, ya que dependerá de la distribución de las municipalidades y de las regiones para una administración que tenga como objetivo proponer la mejora de la calidad de existencia de los pobladores. (p.82)

En referencia a la hipótesis específica 5, concluyó la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.613$) lo que indica una correlación positiva moderada. Hay una similitud con la tesis de Pérez (2014) los resultados que se obtengan serán bajas en cuanto al objetivo de mejorar las condiciones de vida de los pobladores. La mayoría de condiciones, muestran escenarios que no favorecen la implementación de los proyectos participativos. Para este contexto se propone tres aspectos básicos: la voluntad política, sin dejar de lado el capital social y lo que enmarca generalmente, la plataforma legal. Se basó a la teoría de Cabannes (2014) se entiende que la Gerencia de Planificación y Presupuesto, se encarga de elaborar el cronograma de ejecución de proyectos el cual estará a orden del comité de vigilancia. Por ejemplo, si en la etapa de ejecución algún proyecto que fue priorizado durante los talleres no pudiera ser ejecutado este será reemplazado por otro que este dentro de las escalas de prioridades, y esta decisión será tomada por el Presidente Regional o el alcalde (p.15).

V. Conclusiones

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0,566; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, siendo el valor de 0.590; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0.473; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0.443; en consecuencia, es una correlación moderada.
- Quinta: Se estableció el coeficiente de correlación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0.640; en consecuencia, es una correlación positiva moderada.
- Sexta: Se estableció el coeficiente de correlación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019, siendo el valor de 0.613; en consecuencia, es una correlación positiva moderada;

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Alcalde y al equipo técnico de la conducción del presupuesto participativo que los talleres a realizarse deben contar con la asistencia de todo el equipo técnico a fin de poder atender mejor a los agentes participantes.

Segunda: Se recomienda considerar más recursos presupuestarios en los presupuestos participativos realizados por la Municipalidad a fin de cumplir con el cierre de brechas en los proyectos de inversión en el distrito de Bellavista.

Tercera: Se recomienda que los proyectos priorizados en los presupuestos participativos realizados por la Municipalidad deben ser de cumplimiento obligatorio su ejecución en el ejercicio fiscal correspondiente, el cual debe dar una buena satisfacción a la comunidad necesitada.

Cuarta: Se recomienda que el equipo técnico debe presentar una buena propuesta a los agentes participantes de cada sector del distrito de Bellavista sobre los proyectos a ejecutarse en el año siguiente de realizado el presupuesto participativo con la finalidad que los vecinos no se encuentren desconfiados de la Municipalidad ya que los recursos con que cuenta la entidad son escasos.

Quinta: Se recomienda que cada integrante del equipo técnico encargado de la conducción del presupuesto participativo debe estar capacitado sobre los proyectos priorizados que le compete a su unidad orgánica y hacer cumplir en su oportunidad su ejecución.

Sexta: Se sugiere que al personal que acompaña al equipo técnico deben estar preparados sobre en qué consiste el presupuesto participativo ya que ellos son los primeros en tener contacto con los agentes participantes que asisten a los talleres y priorización de los proyectos.

VII. Referencias

- Alarcón, L. y. (2013). *Presupuesto Participativo y la Gestión Municipal del Distrito de Lurigancho Chosica, 2013*. Lima-Perú: Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.
- Atalaya, M. (2015). *La satisfacción fenómeno abstracto ligado a aspectos que afectan al usuario en su percepción*.
- Bastidas, D. (2016). *Municipios Y Descentralización. Ilo. Una experiencia de Gestión Participativa y Descentralista. Perú*.
- Berry, L. y Paraduramo A. (2017). *Marketing en las Empresas de Servicios, Bogotá. Colombia*. Grupo Editorial Norma
- Bonilla, C y Sarzosa, Y. (2016). *El presupuesto participativo y su incidencia en el desarrollo socio-económico del cantón Cotacachi*” Universidad Técnica Del Norte en Ibarra – Ecuador
- Boaventura, S. (2015). *Democracia y participación: el ejemplo del presupuesto participativo de Porto Alegre*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya Yala
- Buendía, K. (2017). *Presupuesto participativo y Gestión Municipal según los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad del distrito de Pueblo Libre-Lima, en el año 2016*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Bringas, R. (2014). *El presupuesto participativo y la calidad de la gestión de los recursos públicos en las municipalidades distritales de la región Ayacucho, período 2009-2013*. Tesis Doctoral, Universidad de San Martín de Porres.
- Cabannes, Y. (2014). *Manual: ¿qué es y cómo se hace el presupuesto participativo?* Quito, Ecuador.

- Claros, R. (2015). *Transparencia, participación y rendición de cuentas en la Gestión Municipal*. Universidad ESAN Ediciones. Lima Perú
- Delgado, I. (2016). *Avances y perspectivas en la implementación del presupuesto por resultados en Perú*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Díaz, J. (2015). *El Presupuesto Participativo y sus Relaciones con la Legitimidad del Poder y la Gobernanza en el Perú*. Lima.
- Domínguez, M. (2015). La gestión administrativa municipal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comas, Lima, 2015. (Tesis) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernández, A. (2016). *Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín - Ecuador*.
- García (2017). *Generación de Empleo*. *Revista Huachana de UNJFSC*, 45(8), 12-18.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana, 600 pp.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Horovitz, J. (2016). La satisfacción total del cliente. México Ed. Folio
- Huamán, Y. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, en el año 2015*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Ignacio, D. (2015), *Democratizar la Democracia. Hacia una propuesta de presupuesto participativo nacional*, *Trasnacional Institute New Politics Project* (www.tni.org), agosto.

- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Elementos de administración*: México: Mac Graw Hill.
- Martínez, G. (2017). *El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción en la calidad de gasto público de la Municipalidad de la provincia de Pomabamba, en el año 2016*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Mendoza, A. (2017). El modelo de crecimiento con distribución. Bogotá, Colombia Candelaria. (Tesis) Bogotá: Universidad de La Salle.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Presupuesto Participativo*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-participativo>.
- Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 7 (3), 155-172
- Oliver, R. L. y Bearden, W. O. (1983). The role of involvement in satisfaction processes. En R. P. Bagozzi y A. M. Tybout (Eds.), *Advances in consumer research*, .10, (pp. 250-255). Ann Arbor: Association for Consumer Research.
- Oliver, R. (2016). *Satisfacción una perspectiva del comportamiento en el consumo*. México. (2da ed.).
- Petracci, M. (2014). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Tesis doctoral de la Universidad de Buenos Aires.
- Pérez, D. (2014). El presupuesto participativo. Política para la construcción de ciudadanía y la inclusión social. Condiciones para su implementación en Monterrey.
- Pezoa, M. (2015). *¿Qué elementos de la atención de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sientan satisfecho?* Santiago de Chile.

- Ramírez, y Pimentel. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional Universitario de Jaime Mota de Barahona*. República Dominicana.
- Reicheld, F. (2017). *El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the royalty efecto* 1996 editorial Norma.
- Revista ABB (2016). *El cambio del paradigma de fiabilidad (Makin grellability sustainable*. Barry Kleine. Nueva Zelanda.
- Rocca, L. (2016). Satisfacción del cliente en el contexto del Sector Público, Municipalidad de Berisso, de la Universidad Nacional de La Plata, de Argentina.
- Sánchez, A. (2015). *El valor del cliente como herramienta estratégica de Gestión en un mercado industrial*, Tesis doctoral presentada en la Universidad de Almería. España.
- Sánchez, V. (2015). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización* (6ta ed.). México (p, 17 al 21)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Edit. Business Support Aneth S.R.L., 235 pp.
- Sánchez, A. (2018). *Presupuesto Participativo y rendición de cuentas en el Municipio Provincial de la provincia de Huaral – 2016*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Salinas, J. (2012) Aportes del Presupuesto Participativo para mejorar la transparencia en la gestión municipal: el caso de La Serena y Lautaro en Chile. Chile: Universidad de Arcis.
- Salhuana, R. (2016). *Presupuesto por resultados, concepto y líneas de acción*: Imprenta GRAFMAR. Lima-Perú.

- Salazar, F. (2016). *La relación del presupuesto participativo en el desarrollo social y económico de las parroquias del Cantón Saquisilí. En el Año 2015*, de la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador.
- Serna, H. (2016) según el autor, Servicio de atención al cliente: Marco Teórico concepto /importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html
- Silvestre, R. & Johnston, R. (2016). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*". New York. Ed. Sto John's University.
- Shimabuku y colaboradores (2017). *Niveles de insatisfacción del usuario externo del Instituto Nacional de Salud del Niño. Perú*. Revista Peruana de medicina experimental y salud pública 2012,29(4).
- Sin Mordaza, (2017). Se puso en marcha la edición 2017 del Presupuesto Participativo (nota de prensa). Recuperado de: <http://www.sinmordaza.com/noticia/419587-se-puso-en-marcha-laedicion-2017-del-presupuesto-participativo.htm>.
- Thomson, A., Ysunol, R. (2017). *Expectativas y determinantes de satisfacción* (p, 127- 141)
- Torres, M. (2018). *Proceso de presupuesto participativo y satisfacción de la sociedad civil organizada en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2018*, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta ed.). Lima, Edit. San Marcos E.I.R.L., 495 pp.
- Zevallo, F. (2000). *Evaluación de la satisfacción del paciente. Departamento de Teoría económica*. Universidad de Barcelona.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia									
Título: Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019									
Autor: Nolberto Javier Llaxa Baca									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir la relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Identificar la relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la preparación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Existe relación entre la concertación y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.</p> <p>Existe relación entre la priorización de proyectos y satisfacción de los agentes</p>	Variable 1: Presupuesto participativo			<p>Escala de medición</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <p>Niveles y rangos</p> <p>Malo 24 - 55 Regular 56 - 87 Bueno 88 - 120</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems				
			Preparación	Organizaciones participantes	1, 2, 3				
				Participantes capacitados	4, 5, 6				
			Concertación	Plan de desarrollo concertado	7, 8, 9				
			Priorización de proyectos	Presupuesto asignado al Participativo	10, 11, 12				
				Proyectos de Impacto	13, 14, 15				
			Fuentes de financiamiento	Cofinanciamiento de proyecto					
				Acuerdos CV e incorporación PIA			19, 20, 21		
			Formalización	Rendición de cuentas			22, 23, 24		
							Variable 2: Satisfacción de los agentes		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Niveles y rangos	
Calidez humana	Confianza	1, 2	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Inadecuado 24 - 55 Regular 56 - 87 Adecuado 88 - 120</p>					
	Capacidad de escucha	3, 4							
	Calidez	5, 6, 7							
Lenguaje claro y directo	Claridad de la información	8, 9							
	Lenguaje sencillo	10, 11							
Apoyo	Trato humano	12, 13, 14							
	Ayuda	15, 16							
Rapidez	Protección	17, 18, 19, 20							
	Atención oportuna	21, 22, 23, 24							

representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019? ¿Cuál es la relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019? ¿Cuál es la relación entre la formalización y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019?	representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Identificar la relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Identificar la relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.	representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Existe relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019. Existe relación entre las fuentes de información y satisfacción de los agentes representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019.					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Correlacional Tipo: Básica Diseño: No experimental-de corte transversal Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo	Población: 286 colaboradores Muestra: 164 colaboradores Tipo de muestreo: Probabilística aleatorio simple	Variable 1: Presupuesto participativo Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Cabannes (2014) Año: 2019 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Bellavista - Callao Forma de Administración: Directa Variable 2: Satisfacción del agente Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Pezoa (2015) Año: 2019 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: Bellavista - Callao Forma de Administración: Directa	DESCRIPTIVA: Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras INFERENCIAL: Según Rho de Spearman				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el presupuesto participativo

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Preparación					
1	La municipalidad promueve la participación de la población en el presupuesto participativo					
2	En el presupuesto participativo, asisten toda la sociedad civil organizada para solicitar sus necesidades.					
3	Existe plena libertad para la participación de la sociedad civil organizada en la priorizaciones de sus proyectos.					
4	Los agentes representativos son capacitados para su participación en el presupuesto participativo.					
5	La capacitación de los agentes representativos es adecuada para la presentación de sus propuestas de inversión pública.					
6	Hay equidad de género en la participación de los agentes participantes					
	Dimensión 2: Concertación					
7	El Plan de Desarrollo Concertado y el plan estratégico institucional cumple con una misión establecida.					
8	En el presupuesto participativo se realiza con un enfoque contemplado con el Plan de Desarrollo Concertado.					
9	En el Plan de desarrollo concertado se establece el cumplimiento de objetivos y metas.					
	Dimensión 3: Priorización de proyectos					
10	El presupuesto asignado al presupuesto participativo lo decide el alcalde					
11	El presupuesto asignado al presupuesto participativo lo deciden los agentes participantes.					
12	El presupuesto asignado al presupuesto participativo es suficiente.					
13	En el presupuesto participativo se aprueban proyectos importantes para el distrito					
14	Con los proyectos del presupuesto participativo se mejora el nivel de vida de la población.					
15	La municipalidad promueve los proyectos de inversión pública importantes o de impacto.					
	Dimensión 4: Fuente de información					
16	La municipalidad provincial del Callao, financia proyectos de inversión pública del presupuesto participativo del distrito.					
17	El gobierno regional de Callao, financia proyectos de inversión pública del presupuesto participativo del distrito.					
18	La municipalidad mantiene estrecha coordinación con la municipalidad provincial y el gobierno regional.					
	Dimensión 5: Formalización					

19	Los proyectos aprobados por el presupuesto participativo son aprobados por el Consejo Municipal					
20	Los proyectos de inversión pública aprobados en el participativo son incorporados en el presupuesto inicial de apertura (PIA).					
21	La municipalidad respeta todos los acuerdos del presupuesto participativo.					
22	El Alcalde realiza la rendición de cuentas del presupuesto participativo del año anterior.					
23	En la rendición de cuentas se informa sobre la situación de la inversión pública del presupuesto participativo.					
24	El Comité de Vigilancia informa sobre las actividades realizadas y la implementación de los acuerdos.					

Gracias por su valiosa colaboración

Instrumento de la variable satisfacción de los agentes

Estimado Usuario reciba usted un saludo cordial, solicitándole su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Lea atentamente las preguntas y marque con una X según considere la alternativa más acertada

Nunca 1, casi nunca 2, algunas veces 3, casi siempre 4, siempre 5

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Calidez humana					
1	El personal que lidera transmite con plena confianza el pedido de sus sectores.					
2	El personal encargado convence a la municipalidad el pedido de sus necesidades.					
3	El agente representativo, comunica los resultados de una manera eficaz a la población de su sector.					
4	El agente representativo apreciar al otro por su esfuerzo, generosidad, abertura, confianza.					
5	El agente representativo, informa las necesidades de su sector.					
6	El agente representativo, tienen un trato amable hacia las autoridades.					
7	El agente representativo, es puntual en el inicio de los talleres participativos.					
	Dimensión: Lenguaje claro y directo	1	2	3	4	5
8	El equipo técnico de la municipalidad informa con claridad la cartera de proyecta con lo que cuenta a la fecha.					
9	Los agentes representativos quedan satisfecho por la calidad de atención.					
10	En los talleres de capacitación de presupuesto participativo se utilizan un sencillo.					
11	El personal de organización le dio un espacio para preguntar dándole respuestas en lenguaje que usted entienda.					
12	El agente representativo, se toma el tiempo suficiente para examinarlo, poder preguntar y aclarar sus dudas con un trato amable.					
13	El agente representativo tiene la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
14	Hay un trato humano de del equipo técnico de la municipalidad hacia los agentes representativo.					
	Dimensión: Apoyo	1	2	3	4	5
15	El agente representativo, ayuda para que el presupuesto participativo se conduzca de una manera eficaz.					
16	Agente representativo actúa en forma coordinada para darle una atención adecuada y el apoyo que requiere					
17	El agente representativo está protegido por su sector a quien le representa.					

18	Se siente protegido y seguro cuando es atendido por el personal de organización					
19	El agente representativo se siente protegido por su sector cuando realiza un reclamo en beneficio de su población.					
20	El equipo técnico se siente protegido por los agentes representativos cuando formaliza un acuerdo.					
	Dimensión: Rapidez	1	2	3	4	5
21	El municipio cumple adecuadamente la formalización de los proyectos participativos llevados a cabo.					
22	La atención oportuna ayuda a los agentes participantes a fortalecer la satisfacción de la población.					
23	Con la ayuda oportuna de la municipalidad se logra que los agentes representativos se sientan satisfechos.					
24	Su atención oportuna de los talleres se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Base de dato de la prueba piloto de la variable presupuesto participativo

	Presupuesto participativo																							
	Preparación					Concertación				Priorización de proyectos						Fuente de información								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	
2	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2
3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3
5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
8	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
9	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4
10	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	
12	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3
13	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2
14	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
15	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3
16	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
18	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
19	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
20	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4

Resultado de la prueba piloto de la variable presupuesto participativo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,8500	222,555	,763	,942
VAR00002	81,2500	215,776	,847	,941
VAR00003	81,9500	229,734	,440	,947
VAR00004	81,6000	224,463	,637	,944
VAR00005	81,3500	226,871	,774	,942
VAR00006	81,6000	219,832	,781	,942
VAR00007	81,0500	231,524	,657	,944
VAR00008	82,3500	246,766	,008	,950
VAR00009	81,4000	231,095	,636	,944
VAR00010	81,4000	227,516	,677	,943
VAR00011	83,2000	256,905	-,313	,956
VAR00012	81,3500	226,239	,743	,943
VAR00013	81,8000	224,589	,776	,942
VAR00014	81,2500	230,934	,658	,944
VAR00015	82,2000	230,905	,546	,945
VAR00016	81,8500	216,766	,874	,940
VAR00017	81,5500	227,524	,736	,943
VAR00018	81,5000	239,421	,305	,947
VAR00019	81,8000	224,274	,788	,942
VAR00020	81,6000	215,200	,929	,940
VAR00021	81,6000	218,568	,821	,941
VAR00022	81,9500	233,734	,534	,945
VAR00023	81,9000	222,411	,869	,941
VAR00024	81,4000	223,621	,732	,943

Base de dato de la prueba piloto de la variable satisfacción de los agentes

Satisfacción de los agentes																								
	Calidez humana						Lenguaje claro y directo								Apoyo						Rapidez			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	
2	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
8	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	
13	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	
14	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
19	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	

Resultado de la prueba piloto de la variable satisfacción de los agentes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,4000	207,305	,858	,972
VAR00002	85,4000	199,095	,858	,971
VAR00003	85,2000	206,379	,785	,972
VAR00004	84,9500	205,839	,542	,974
VAR00005	85,3000	199,695	,869	,971
VAR00006	85,4000	194,463	,925	,970
VAR00007	85,4500	207,629	,573	,973
VAR00008	85,3000	207,905	,936	,972
VAR00009	85,7000	191,695	,910	,971
VAR00010	85,5000	201,421	,732	,972
VAR00011	85,4000	207,305	,858	,972
VAR00012	85,6000	195,516	,860	,971
VAR00013	85,4000	193,832	,845	,971
VAR00014	85,5500	195,734	,802	,972
VAR00015	85,6500	202,239	,560	,974
VAR00016	85,4000	207,305	,858	,972
VAR00017	85,4000	199,095	,858	,971
VAR00018	85,2000	206,379	,785	,972
VAR00019	84,9500	205,839	,542	,974
VAR00020	85,3000	199,695	,869	,971
VAR00021	85,4000	194,463	,925	,970
VAR00022	85,4500	207,629	,573	,973
VAR00023	85,3000	207,905	,936	,972
VAR00024	85,7000	191,695	,910	,971

Anexo 7: Base de dato de las variables

Presupuesto participativo																															
Preparación						Concertación			Priorización de proyectos							Fuente de información				Formalización											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24							
1	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	17	60		
2	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89	
3	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83	
4	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71	
5	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90	
6	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86	
7	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72	
8	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73	
9	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83	
10	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70	
11	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45	
12	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	3	17	60
13	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89	
14	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83	
15	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71	
16	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90	
17	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86	
18	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72	
19	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73	
20	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83	
21	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70	
22	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45	
23	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	3	17	60
24	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89	
25	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83	
26	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71	
27	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90	
28	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86	
29	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72	
30	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73	
31	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83	
32	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70	
33	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45	
34	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	3	17	60
35	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89	

36	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
37	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
38	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
39	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
40	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
41	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
42	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
43	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
44	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
45	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
46	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
47	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
48	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
49	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
50	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
51	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
52	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
53	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
54	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
55	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
56	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
57	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
58	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
59	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
60	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
61	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
62	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
63	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
64	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
65	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
66	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
67	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
68	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
69	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
70	4	4	4	4	5	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70

71	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
72	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
73	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
74	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
75	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
76	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
77	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
78	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
79	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
80	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
81	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
82	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
83	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
84	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
85	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
86	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
87	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
88	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
89	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
90	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
91	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
92	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
93	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
94	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
95	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
96	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
97	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
98	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
99	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
100	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
101	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
102	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
103	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
104	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
105	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
106	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
107	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
108	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90

109	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
110	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
111	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
112	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
113	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
114	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
115	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
116	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
117	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
118	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
119	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
120	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
121	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
122	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
123	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
124	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
125	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
126	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
127	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
128	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
129	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
130	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
131	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
132	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
133	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
134	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
135	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
136	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
137	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
138	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
139	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
140	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71

141	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
142	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
143	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
144	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
145	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
146	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
147	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
148	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
149	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
150	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
151	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
152	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
153	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	11	5	1	5	4	5	3	23	5	4	4	13	4	5	5	4	4	5	27	86
154	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	8	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	11	4	4	3	3	3	4	21	72
155	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	13	5	1	3	3	3	3	18	3	3	3	9	4	3	3	3	3	4	20	73
156	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	24	3	5	4	12	3	4	4	3	4	5	23	83
157	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	10	4	2	3	4	4	2	19	3	4	4	11	3	3	2	2	3	3	16	70
158	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	9	3	2	3	2	3	3	16	1	3	4	8	1	2	2	3	1	2	11	45
159	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60
160	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	13	5	2	5	5	5	4	26	5	4	3	12	4	5	5	5	4	3	26	89
161	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	13	4	2	5	3	4	3	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	5	24	83
162	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	11	4	1	3	3	3	3	17	3	3	4	10	4	3	4	3	4	4	22	71
163	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	12	4	1	4	4	5	5	23	4	5	5	14	4	5	5	4	4	5	27	90
164	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	10	2	3	3	2	4	2	16	3	2	2	7	3	2	3	3	3	3	17	60

Satisfacción de los agentes																														
	Calidez humana							Lenguaje claro y directo							Apoyo							Rapidez								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24						
1	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63	
2	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
3	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95	
5	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104	
6	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102	
7	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86	
8	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94	
9	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96	
10	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97	
11	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61	
12	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63	
13	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90	
14	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95	
16	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104	
17	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102	
18	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86	
19	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94	
20	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96	
21	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97	
22	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61	
23	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63	
24	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90	
25	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95	
27	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104	
28	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102	
29	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86	
30	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94	
31	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96	
32	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97	
33	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61	
34	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63	

35	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
36	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
37	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95	
38	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
39	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
40	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
41	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94	
42	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96	
43	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
44	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
45	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
46	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
47	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95	
49	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
50	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
51	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
52	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94	
53	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
54	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
55	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
56	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
57	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
58	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
59	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
60	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
61	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
62	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
63	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98	
64	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
65	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
66	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
67	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
68	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
69	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
70	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
71	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
72	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
73	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90

74	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
75	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
76	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
77	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
78	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
79	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
80	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
81	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
82	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
83	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
84	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
85	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
86	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
87	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
88	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
89	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
90	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
91	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
92	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
93	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
94	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
95	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
96	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
97	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
98	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
99	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
100	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
101	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
102	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
103	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
104	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
105	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98

106	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
107	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
108	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
109	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
110	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
111	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
112	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
113	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
114	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
115	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
116	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
117	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
118	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
119	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
120	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
121	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
122	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
123	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
124	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
125	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
126	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
127	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
128	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
129	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
130	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
131	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
132	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
133	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
134	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
135	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
136	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
137	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
138	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
139	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
140	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
141	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
142	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
143	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
144	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
145	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97

146	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
147	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
148	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
149	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
150	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
151	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
152	4	5	4	5	4	5	3	30	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	5	4	26	5	3	4	4	16	102
153	3	3	4	4	4	4	3	25	4	4	3	3	3	4	4	25	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	4	15	86
154	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	94
155	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	3	4	24	4	4	4	4	16	96
156	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	4	3	27	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	16	97
157	3	2	3	4	3	2	3	20	3	1	2	3	2	1	2	14	3	3	2	3	4	3	18	2	3	3	1	9	61
158	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
159	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90
160	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16	98
161	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	95
162	4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	17	104
163	3	3	3	3	2	2	3	19	3	2	3	3	2	3	2	18	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	10	63
164	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	4	4	3	26	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	3	15	90



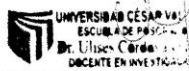
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Ulises Córdova García, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019”** del estudiante **Noiberto Javier Llaxa Baca**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de agosto del 2019



Ulises Córdova García

DNI:06658910

https://ev.tam.in.com

feedback studio: Nolberto Javier LLAXA BACA Presupuesto par

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Presupuesto para primer año de los agentes asesores de la Municipalidad de San Andrés de Balleza, 2019

TRABAJO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

ALUMNO:

Dr. Nolberto Javier LLAXA BACA
DNI: 703006078474046

INFORMANTE:

Dr. Ulises Coronado GARCÍA
DNI: 70300000190896521

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración y Organización del Estado

Tema: -

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Concordancias

1	Administración y Organización del Estado	12 %
2	Presupuesto y Contabilidad	10 %
3	Administración y Organización del Estado	<1 %
4	Presupuesto y Contabilidad	<1 %
5	Administración y Organización del Estado	<1 %
6	Presupuesto y Contabilidad	<1 %

09:48 a. m.
3/08/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Alaxa Baca Volberto Javier

D.N.I. : *10393229*

Domicilio : *Jr. Huayna Capac 128 - Comas - Lima*

Teléfono : Fijo : Móvil : *976054027*

E-mail : *reb1on1124@gmail.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : *Maestría*

Mención: *Gestión pública*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Alaxa Baca Volberto Javier

Título de la tesis:

*Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes
representativos de la Jurisdicción de la Municipalidad
Distrital de Bellavista, 2019*

Año de publicación : *2019*

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : *[Firma manuscrita]*

Fecha : *05/10/2019*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nolberto Javier Llaxa Baca

INFORME TÍTULADO:

Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes
representativos de la jurisdicción de la Municipalidad
Distrital de Bellavista, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN