



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

“El presupuesto participativo y la satisfacción de los actores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba”

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública

AUTORA:

Bach. Fernández Díaz, Yaceli

ASESOR:

M Sc. Anaya Morales, Willy

LAMBAYEQUE – PERÚ

2022

**“El presupuesto participativo y la satisfacción de los actores en la
Municipalidad Provincial de Utcubamba”**



Bach. Yaceli Fernández Díaz
Autora



M Sc. Willy Anaya Morales
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública**.

Aprobado por:



Dr. Luis Espinoza Polo
Presidente



Dr. Carlos León de la Cruz
Secretario



M Sc. Ana Nuñez Castillo
Vocal

Lambayeque, 2022

Acta de Sustentación

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 4.10 p.m. del miércoles 30 de marzo de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°0403-2019-EPG, de fecha 27 de marzo de 2019, conformado por:

Dr. LUIS ESPINOZA POLO	Presidente
Dr. CARLOS LEÓN DE LA CRUZ	Secretario
M.Sc. ANA NÚÑEZ CASTILLO	Vocal
M.Sc. WILLY ANAYA MORALES	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista YACELI FERNÁNDEZ DÍAZ, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA con la tesis titulada “EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA”.

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°312-2022-EPG de fecha 21 de marzo de 2022 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 14 puntos, equivalente a REGULAR, quedando la candidata apta para optar el Grado de

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.
 Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 5.25 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
Formato : Físico/Digital		

Declaración jurada de originalidad

Yo, **Yaceli Fernández Díaz**, principal investigadora y el **M.Sc. Willy Rolando Anaya Morales**, asesor del trabajo de investigación “**El presupuesto participativo y la satisfacción de los actores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba**”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de éste informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 30 de marzo de 2022.



Bach. Yaceli Fernández Díaz
Autora



M Sc. Willy Rolando Anaya Morales
Asesor

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres e hijo por ser mi principal motivación para superarme; por su apoyo durante todo el proceso de formación profesional.

Los amo.

Agradecimiento

A mis padres, hermanos y a todas las personas que con su apoyo incondicional contribuyeron en la culminación de esta etapa académica; a mi asesor por su apoyo y dedicación que ha permitido culminar satisfactoriamente la tesis.

Índice

Acta de Sustentación	iii
Declaración jurada de originalidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I: Aspectos de la problemática.....	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	18
1.5. Limitaciones del estudio.....	19
1.6. Viabilidad del estudio.....	19
Capítulo II: Marco teórico.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. En el ámbito internacional	20
2.1.2. En el ámbito nacional	21
2.1.3. En el ámbito local	24
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Teoría de la gestión pública.....	25
2.2.1.1. El presupuesto público.	26
2.2.1.2. El presupuesto participativo.	28
2.2.2. Teoría de la satisfacción.	34
2.3. Definiciones conceptuales.....	36
2.3.1. Agentes participantes.....	36
2.3.2. Plan de Desarrollo Local Concertado.....	36
2.3.3. Proyecto priorizado.....	36

2.3.4. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).....	37
2.3.5. Sociedad civil organizada.....	37
2.3.6. Modelo SERVQUAL.....	37
2.4. Formulación de hipótesis.....	38
Capítulo III: Marco metodológico	39
3.1. Tipo de investigación	39
3.2. Nivel de investigación	39
3.3. Diseño de la investigación.....	39
3.4. Método de investigación	40
3.5. Población, muestra	40
3.5.1. Población	40
3.5.2. Muestra	40
3.6. Operacionalización de las variables	41
3.7. Técnicas de recolección de datos	41
3.7.1. Encuesta.....	42
3.7.2. Revisión documentaria	42
3.8. Instrumentos de recolección de datos.....	42
3.8.1. Cuestionario.....	42
3.8.2. Análisis de documentos	42
3.9. Técnicas para el procesamiento de la información.....	43
3.10. Aspectos éticos	43
Capítulo IV: Resultados.....	44
4.1. Resultados de la variable independiente	44
4.1.1. Dimensión: Fase de Preparación	44
4.1.1.1. Indicador comunicación	44
4.1.1.2. Indicador Sensibilidad	45
4.1.1.3. Indicador Convocatoria	46
4.1.1.4. Indicador Identificación y Registro	47
4.1.1.5. Indicador Capacitación	48
4.1.2. Dimensión: Fase de Concertación	49
4.1.2.1. Indicador: Talleres de Trabajo.....	49
4.1.3. Dimensión: Fase de Formalización	50
4.1.3.1. Indicador: Formalización del PIA	50
4.2. Resultados de la variable Dependiente.....	52

4.2.1. Dimensión: Fiabilidad	52
4.2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	53
4.2.3. Dimensión: Seguridad	53
4.2.4. Dimensión: Empatía	54
4.2.5. Dimensión: Elementos tangibles	55
Capítulo V: Discusión.....	58
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Referencias Bibliográficas	63
ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	41
Tabla 2 Resultados de la variable independiente: Presupuesto participativo.....	51
Tabla 3 Correlaciones entre el Nivel de satisfacción y el Proceso del presupuesto participativo.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Modelo SERVQUAL	36
Figura 2. Indicador Comunicación	44
Figura 3. Indicador Sensibilidad.....	45
Figura 4. Indicador Convocatoria.....	46
Figura 5. Indicador Identificación de riesgos	47
Figura 6. Indicador Capacitación	48
Figura 7. Indicador Talleres de trabajo.....	49
Figura 8. Indicador formalización del PIA.....	50
Figura 9. Dimensión Fiabilidad.....	52
Figura 10. Dimensión Capacidad de respuesta.....	53
Figura 11. Dimensión Seguridad	54
Figura 12. Dimensión Empatía.....	55
Figura 13. Dimensión Elementos tangible	56

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la influencia del proceso del presupuesto participativo en el nivel de satisfacción de los actores participantes en la municipalidad provincial de Utcubamba. Para cumplir con los objetivos propuestos se realizó el análisis de las fases y sub-fases del presupuesto participativo como: (a) comunicación, (b) sensibilidad, (c) convocatoria, (d) identificación registro, (e) capacitación, (f) taller de trabajo y (g) formalización. Además de las variables de nivel de satisfacción como: (i) fiabilidad, (ii) capacidad de respuesta, (iii) seguridad, (iv) empatía y (v) elementos tangibles.

El estudio partió de la hipótesis que “el presupuesto participativo influye significativamente en el nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba”; la muestra lo conforman 40 pobladores, quienes son actores participantes inscritos en la municipalidad provincial de Utcubamba, para ello fue necesario realizar un cuestionario y análisis documental de las actas de la municipalidad como instrumentos de recolección de datos. El método de la investigación es descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados demostraron que existe una correlación alta y negativa de -0.792 y significativa con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.000

Palabras clave: presupuesto participativo, satisfacción, municipalidad.

JEL: H72, H61

Abstract

The purpose of this research is to determine the influence of the participatory budgeting process on the level of satisfaction of the participating actors in the provincial municipality of Utcubamba. In order to meet the proposed objectives, the analysis of the phases and sub-phases of the participatory budget was carried out, such as: (a) communication, (b) sensitivity, (c) call, (d) registration identification, (e) training, (f) workshop and (g) formalization. In addition to the satisfaction level variables such as: (i) reliability, (ii) responsiveness, (iii) security, (iv) empathy and (v) tangible elements.

The study started from the hypothesis that “the participatory budget significantly influences the level of satisfaction of the actors in the provincial municipality of Utcubamba”; The sample is made up of 40 residents, who are participating actors registered in the provincial municipality of Utcubamba, for this it was necessary to carry out a questionnaire and documentary analysis of the minutes of the municipality as data collection instruments.

Keywords: Participatory budgeting, satisfaction, municipality.

JEL: H72, H61

Introducción

El presupuesto participativo es una herramienta de política y gestión que busca involucrar a la sociedad civil organizada en el logro de objetivos que generan bienestar a la población; su importancia radica en el enfoque territorial de asignación de recursos públicos.

la investigación denominada “El Presupuesto Participativo y la satisfacción de dos Actores En La Municipalidad Provincial De Utcubamba”; tiene por objetivo determinar si el proceso del presupuesto participativo influye en el nivel de satisfacción de los actores de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2019. La investigación es importante debido a que brindara información con respecto a la percepción de la satisfacción de la ciudadanía partícipe del proceso de presupuesto participativo de la municipalidad provincial de Utcubamba, que busca como fin último generar un mayor impacto en la atención de las necesidades de los ciudadanos, así como elevar el bienestar de la población; a través del uso y distribución eficiente de los recursos disponibles en la municipalidad, que involucren una adecuada asignación del presupuesto. La metodología es de tipo descriptivo correlacional, y la población estuvo determinado por los agentes participantes en el año 2019.

Los resultados muestran la correlación negativa significativa de las variables de estudio y la influencia de las dimensiones en la fase de preparación; muestra también que los actores se encuentran insatisfechos con la eficiencia en el proceso de convocatoria; motivo por el cual la sociedad civil organizada no participa activamente.

Capítulo I: Aspectos de la problemática

1.1. Realidad problemática

El presupuesto participativo busca la intervención social de manera libre con la finalidad de involucrar a los ciudadanos en el desarrollo local; sin embargo, según diversos estudios el proceso participativo no tiene el impacto por el cual fue creado, ya que existe una limitada participación tanto de los regidores como de la población, además que la sensibilización, capacitación, registro de la población es limitada y los proyectos priorizados no son concluidos en el tiempo previsto, todo ello genera en la población la percepción de que no es atendida y como consecuencia genera insatisfacción en los usuarios.

Existen diversas experiencias internacionales respecto a la implementación del presupuesto participativo, en el año 1989 la ciudad brasilera de Porto Alegre fue una de las pioneras en iniciar dicho proceso bajo el Partido de Trabajadores (PT); de igual modo en los países de Guyana y Venezuela se implementó a través de dos partidos de izquierda denominados “La Causa R (CR)”; al mismo tiempo a través del partido “Frente Amplio (FA)” en la ciudad de Montevideo, Uruguay. En 1992, esta práctica fue adoptada en otras ciudades, y a partir de 1996 se replicó en varios gobiernos latinoamericanos; siendo considerada por la ONU como una de las 42 mejores prácticas de gobierno urbano.

Las experiencias de presupuesto participativo en la mayoría de los casos fueron lideradas por la oposición del gobierno de turno. Goldfrank (2006), menciona que “Las reformas principales crearon nuevas instituciones dándole a los ciudadanos la oportunidad de influir en las decisiones de gasto gubernamental, pero sus ambiciones

eran mayores: revitalizar el papel de la ciudadanía, abrir la administración local al escrutinio público y responder a los requerimientos de servicios desatendidos”.

Las reformas propuestas no se lograron alcanzar; sin embargo, esta nueva práctica permitió mejorar la transparencia administrativa a pesar del poco involucramiento de los ciudadanos, quienes tenían la oportunidad de poder participar en la toma de decisiones con respecto al gasto e inversión en sus comunidades; con el propósito de satisfacer las necesidades de los bienes y servicios públicos.

Formalmente a nivel nacional el presupuesto participativo se inició en el año 2002, con la “Ley Marco del Presupuesto Participativo” [Ley N° 28056] que regula el proceso del presupuesto participativo, enmarcando a los gobiernos locales y regionales sean quienes elaboren sus presupuestos con la participación de la ciudadanía de tal manera que rendirán cuenta sobre la situación del presupuesto participativo.

La evidencia más significativa es la Municipalidad de Villa el Salvador, quien ha logrado grandes avances en materia socio cultural; a través de la reducción de la tasa de analfabetismo, incremento de la esperanza de vida al nacer y mejoras en el acceso a salud. Se identificó dentro de los factores de éxito al modelo participativo instalado en el distrito, así como el desarrollo social y los lazos asociativos (Bloj, 2009).

El distrito de Villa el Salvador para el año 2000 tenía un aproximado de 300,000 habitantes y en ese mismo periodo se le asignó un presupuesto de 600, 000 dólares, el cual fue bastante limitado y a pesar de ello se lograron importantes avances para el distrito [la voluntad política y participación de la sociedad civil y gobierno local, logró que el 25% de la población mayor a 25 años participe en el proceso del presupuesto participativo]; es importante mencionar que la municipalidad del distrito

emitió un marco normativo que ha permitido institucionalizar el proceso; esta misma ordenanza subdividió el territorio en ocho zonas cada una de las cuales contaba con un Comité de Desarrollo Territorial (CDTs) (Cabannes, 2007).

Además de Villa el Salvador, la provincia de Ilo también es un caso exitoso de ciudadanos participando en el proceso del presupuesto participativo, en el año 2000 la población ha participado, pudiendo ejercer su derecho a decidir con respecto al 15% del presupuesto de inversión de la municipalidad (Bloj, 2009).

Por otro lado, en el caso de la municipalidad provincial de Utcubamba en la Región Amazonas conforme lo establece la ley, la ejecución del presupuesto participativo se lleva a cabo anualmente, dando inicio así a un radical cambio para la provincia de Utcubamba ya que los pobladores, pueden asistir libremente a los procesos de presupuesto participativo para el desarrollo local, sin embargo, a pesar de ello actualmente y desde el año 2010, según la información que obra en actas de la municipalidad provincial de Utcubamba la participación del número de agentes no es lo suficientemente significativa, trayendo como consecuencia que el presupuesto participativo se desarrolle de manera limitada, incumpliendo los acuerdos tomados, no priorizando los proyectos seleccionados. Observando esta problemática dentro de la provincia de Utcubamba se realizará el presente proyecto para medir el nivel de satisfacción que le genera el proceso del presupuesto participativo en la población de la provincia de Utcubamba.

Así mismo, según el registro del Proceso Participativo de la Municipalidad Provincial de Utcubamba mostró que el número de participantes para el 2019 se redujo en un 41% en comparación al 2018, pasando de 78 participantes a 46; sin embargo, los miembros del equipo técnico se incrementaron en un 110% pasando de 10 integrante

el 2018 a 21 en el 2019 y por último el comité de vigilancia no tuvo variación alguna ya que se mantuvieron con los mismos integrantes siendo un total de 4 en ambos años (Ver Anexo 4).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba en relación con el presupuesto participativo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si el proceso del presupuesto participativo influye en el nivel de satisfacción de los actores de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

Medir el proceso del presupuesto participativo en la municipalidad provincial de Utcubamba, 2019.

Medir el nivel de satisfacción de los actores de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2019.

1.4. Justificación e importancia del estudio

El estudio resulta ser pertinente, viable y aplicable, debido a que brindara información con respecto a la percepción de la satisfacción de la ciudadanía partícipe del proceso de presupuesto participativo de la municipalidad provincial de Utcubamba, que busca como fin último generar un mayor impacto en la atención de las necesidades de los ciudadanos, así como elevar el bienestar de la población; a

través del uso y distribución eficiente de los recursos disponibles en la municipalidad, que involucren una adecuada asignación del presupuesto.

En la actualidad el presupuesto participativo, presenta deficiencias, cuya consecuencia, generan la necesidad de evaluar todo el proceso, y los resultados obtenidos aportaran a crear mayor conciencia en la provincia de Utcubamba para que todo se ejecute con transparencia y así obtener una gestión del presupuesto participativo óptima.

1.5. Limitaciones del estudio

Para llevar a cabo la presente investigación se han presentado limitaciones de recursos financieros básicos para la realización del estudio; asimismo existen limitaciones con respecto al tiempo disponible para la investigación; sin embargo, se han podido subsanar y el resultado es la presente investigación.

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio es viable debido a que la información ha sido obtenida de primera fuente, siendo los actores involucrados en el PPP [Proceso del presupuesto participativo] quienes brindaron la información requerida.

Académicamente es viable porque se han considerado al personal calificado para la realización del trabajo de investigación; cuyo resultado será de utilidad para futuras investigaciones que involucre a las variables de estudio.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. En el ámbito internacional

Funke y Salinas, (2010) en la investigación denominada: “Presupuestos participativos: Una nueva metodología de participación en el actual escenario comunitario”, en Santiago de Chile, concluye que: “el presupuesto participativo en la comuna de Cerro Navia ha evidenciado profundas deficiencias manifestadas durante todo el proceso que no paso de ser un programa más del municipio en la que no incorpora procesos educativos previos a su aplicación. Los recursos dispuestos para la realización del presupuesto participativo provienen de los gastos del municipio destinados a la inversión.” Es evidente además el desconocimiento de los funcionarios y concejales municipales, quienes juegan un rol protagónico; el proceso del presupuesto participativo no logro romper prácticas asistencialistas, obstaculizando de esta manera la prevalencia de lo colectivo sobre lo individual.

García y Téllez, (2017) en su trabajo de investigación titulado “El presupuesto participativo: un balance de su estudio y evolución en México”, concluye que a partir del 2013 el presupuesto participativo ha venido avanzando de manera progresiva en México. “Actualmente se registran 37 PP promovidos por primera vez, con 33 experiencias aplicadas por gobiernos municipales o delegacionales y otras cuatro, como resultados de la duración de los PP se les ha clasificado en activos e inactivos. Los activos son quince,

suman el 40% del total y tienen una vida de 1.75 años, los inactivos son 22, representan el 60% del total y han tenido un promedio de vida de 2.5 años”.

García (2014) en su tesis denominada: “El presupuesto participativo de la ciudad de México ¿Participación ciudadana con resultados?”, los resultados de la investigación infieren que el valor como justicia social no se encuentra reflejado en el presupuesto; de esta manera se considero una porción del presupuesto asignado entre el 1% y 3% para los proyectos decididos por los ciudadanos en su comuna. Además la investigación muestra que las mismas obras propuestas por los ciudadanos tienen un porcentaje de ejecución entre el 88% y 94%, ello refleja que los proyectos presentados por los ciudadanos son ejecutados en mayor medida dado al no funcionamiento de otros mecanismos de participación ciudadana.

2.1.2. En el ámbito nacional

En el Perú, la tesis Urquiza y Bernardino (2014) “El proceso del presupuesto participativo por resultados y su influencia en el nivel de satisfacción de la población del distrito de Ciudad Nueva, período: 2011-2012”, siendo la unidad de análisis la población reflejada en la muestra de 120 integrantes de los stakeholders de Ciudad Nueva, el 48% de los participantes consideran que la municipalidad no comunica eficientemente por ello están poco satisfechos; siendo sólo el 9% los que se encuentran satisfechos en esta dimensión. En cuanto a la dimensión de sensibilización la municipalidad, el 14% de los encuestados mencionaron estar insatisfechos, el 10% se encuentra muy satisfecho. Según la fase de convocatorias, el 33% del total está insatisfecho, mientras que el 17% del total está muy satisfecho sobre las

convocatorias que realiza la municipalidad. Con la fase de formalización el 40% está insatisfecho, mientras que el 20% está muy satisfecho con la formalización de acuerdos y compromisos. De tal manera concluye que la influencia del presupuesto participativo en el nivel de satisfacción de la población es poco favorable.

En la tesis de Sedano (2007) titulada “Causas del ausentismo ciudadano en el presupuesto participativo municipal”, considera de suma importancia para la municipalidad distrital de Comas a las estrategias empleadas en la comunicación debido a que el impacto ocasionado en los participantes es significativo. Los resultados arrojaron que el 67% de ciudadanos conocen escasamente sobre el presupuesto participativo siendo informado por medios diferentes a los que usa la Municipalidad; así también el 22% de ellos menciona que se informó a través de publicidad exterior (pasacalles, banderolas, gigantografías); por otro lado, el 78% de los encuestados desconocen quienes pueden participar en el proceso del presupuesto participativo, mientras que sólo un 22% afirma que sí.

La investigación de Vasquez (2016), titulada “Factores determinantes del gasto de inversión del presupuesto, de acuerdo al proceso participativo y los ejes estratégicos del plan de desarrollo concertado en la municipalidad provincial de Lambayeque en los años 2013 y 2014”, en donde se concluye que: un 60% de los participantes no se encuentra inscrita en organización social alguna, siendo como consecuencia automarginados; debido que para participar del presupuesto participativo se debe pertenecer a una organización la cual debe ser reconocida y avalada por la municipalidad, mientras que otro sector de la población que es un 57% si ha participado en alguna reunión convocada por

la municipalidad; además existe un 26% de la población que no conoce la ley del presupuesto participativo.

El 74% de la población es indiferente y jamás participo en reuniones del proceso de presupuesto participativo. Por otro lado, el 37% de la población percibe que existe un quiebre de la comunicación entre el gobierno local y su población, razón por la que no se cumple el presupuesto participativo.

Rojas (2015), en su tesis titulada “Factores que limitan la participación ciudadana en el presupuesto participativo, caso: distrito de Mariano”. Los resultados muestran que “La Municipalidad de Mariano Melgar que los agentes participantes no son capacitados adecuadamente, una de las razones por política, lo que lleva a inferir el temor de la gestión municipal a ser vigilados e intervenir en las decisiones; esto evidencia la resistencia de la municipalidad a desarrollar prácticas democráticas como la transparencia y rendición de cuentas. De acuerdo a los resultados obtenidos el 75% de los proyectos de infraestructura se han desarrollado en el periodo 2007 y el 60% en el año 2008; con respecto a los proyectos de temas sociales alcanzan el 10% y 15% en los mismos periodos; además de los proyectos de seguridad ciudadana y medio ambiente no fueron mencionados en el presupuesto participativo para ambos periodos.

Tucto (2018), en su investigación titulada “ La gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de San Pedro de Chana - Huari, año 2017”. Concluye que existe una relación positiva entre el nivel de satisfacción y la gestión del presupuesto participativo de los pobladores de la Municipalidad de San Pedro de Chana

en Huari. Además con respecto a las dimensiones de conocimiento y capacidad de liderazgo se observa una correlación positiva media con respecto al nivel de satisfacción de los mismos.

La tesis de Martínez (2017), titulada “El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción en la calidad de gasto público de la municipalidad provincial de Pomabamba, en el periodo 2016”, considera que el presupuesto participativo tiene efectos positivos y negativos en la satisfacción de la calidad del gasto público durante el periodo de estudio. Con respecto a los efectos positivos el 62.5% se consideró satisfecha con la calidad del gasto público. Además con respecto a la fiabilidad del gasto el 57.3% consideró estar satisfecho. En cuanto a la capacidad de respuesta del gasto público el 68.3% considera que el presupuesto participativo tiene efectos positivos considerándose además satisfechos; así mismo el 59.7% considera que el presupuesto participativo está relacionado positivamente con la satisfacción de la seguridad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba.

2.1.3. En el ámbito local

A nivel local se encontró el trabajo de investigación de Zagaceta (2008), titulada “El Proceso del Presupuesto Participativo 2008: Caso Gobierno Regional Amazonas”, los resultados mostraron que la sociedad civil mediante su participación, conlleva a la existencia de espacios temáticos y territoriales; así mismo permite concertar a los actores públicos y privados, ampliando la participación de la sociedad civil, los talleres reunieron a 294 participantes; sin embargo, se recomienda hacer las gestiones necesarias que garanticen la presencia de las comunidades nativas y campesinas, debido a que representan

en gran parte el núcleo social de la pobreza de a región; esto se encuentra enmarcado dentro del principio de equidad e inclusión del presupuesto público.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la gestión pública.

La evolución de la gestión pública viene de la mano con la economía y la sociedad; pasando por la clásica gestión pública asociada al modelo burocrático, el mismo que ha generado ineficiencia en el sector público. Siendo algunas de las características del burocratismo asociado a la gestión pública: la poca preocupación por el ciudadano, por el tema social; no existe límite en el gasto público, el uso y derroche de los recursos públicos.

Por otro lado, tal como lo menciona Vivas Urieta “los cambios y evolución permitió pasar de la cultura del ciudadano – servidor al ciudadano – cliente, la cultura de la burocracia a la cultura de la adaptación, flexibilidad y preocupación por la calidad de la provisión de los servicios, teniendo como objetivo la adecuación de los servicios públicos a las necesidades de los ciudadanos; obligándola a ser competitiva”.

Lo anteriormente mencionado está asociado al modelo de la nueva gestión pública (NGP), en la que se pretende “administrar con racionalidad fundamentando sus principios en la noción de éxito en los términos de la institución-mercado, al cual es un mediador entre el Estado y la sociedad” (Guerrero, 2002).

En la NGP se incluyen herramientas de gestión del sector privado, los cuales son concordantes con los planteamientos propuestos por Peter Drucker

en 1986, “introduciendo el espíritu empresarial en la cultura de la administración pública”.

Después de ello, aparece el modelo de gestión por resultados, incorporando a la sociedad civil y gobierno a través de un vínculo formal, con la finalidad de crear valor público (García, 2015).

2.2.1.1. El presupuesto público.

El presupuesto público es un instrumento de gestión que busca a través de la identificación y priorización de las necesidades, asignar recursos públicos para satisfacer eficientemente las necesidades de bienes y servicios públicos de la población. así mismo el presupuesto público cuantifica y sistematiza la información con respecto a los gastos que se desarrollaran por las entidades del sector público en el año fiscal (MEF, 2011). El proceso presupuestario está compuesto por 5 fases, las que se detallan a continuación:

Programación.

Es la primera fase, y la entidad plasma los gastos a ser ejecutados; considerando los servicios que presta, así como el resultado que desea alcanzar. En esta fase la entidad programa la propuesta del PI [presupuesto institucional] y el MEF elabora el anteproyecto considerando todas las propuestas de las instituciones públicas (MEF, 2011).

Formulación.

Aquí se establecen las categorías y elementos del pliego, las cuales son ordenadas de manera coherente, en función de las prioridades identificándoles con una cadena de gasto y fuente de financiamiento (MEF, 2011).

Aprobación.

El presupuesto público es aprobado por el Congreso General de la República del Perú, en concordancia con los límites estipulados para el año fiscal; la aprobación se realiza en cinco fases, las cuales son: (1) Anteproyecto, preparado por el MEF-DGPP, enmarcado en la normativa legal vigente, (2) Proyecto de ley Anual, remitido por el consejo de ministros al congreso de la república, (3) Debate y aprobación en el congreso, (4) Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) aprobado por cada institución teniendo en cuenta el monto asignado de acuerdo a la ley, (5) Reporte oficial de presupuesto, emitido por la dirección general de presupuesto público (MEF, 2011).

Ejecución.

La ejecución comprende la atención del gasto, aprobado en el PIA considerando la (PCA) Programación de Compromisos Anual (MEF, 2011).

Evaluación.

Es la fase se miden y analizan los resultados, comparándolo con lo propuesto; esta fase es importante porque permitirá la mejora continua, a través de la mejora en la calidad de gasto (MEF, 2011)

2.2.1.2. El presupuesto participativo.

La ley marco del Presupuesto Participativo (Ley N°28056), en su artículo 1, precisa que “El presupuesto participativo es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, que fortalece las relaciones Estado - Sociedad Civil. Para ello los gobiernos regionales y gobiernos locales promueven el desarrollo de mecanismos y estrategias de participación en la programación de sus presupuestos, así como la vigilancia y fiscalización de la gestión de los recursos públicos”.

Es un proceso concertado, en el cual la sociedad civil tiene capacidad de decisión, así como responsabilidad y obligación en la concertación de prioridades de la cartera de inversión pública; dicha transferencia la realizan las autoridades subnacionales encargadas del manejo de los recursos públicos (Riveros y Luque, 2014).

El proceso del presupuesto participativo se realiza “tomando en cuenta la realidad territorial y organizativa de cada gobierno regional o gobierno local. Por ello el procedimiento básico para el desarrollo del proceso debe ser adaptado por estos gobiernos, en función a sus particularidades y experiencias previas en la implementación de los presupuestos participativos” (MEF, 2010).

El proceso del presupuesto participativo basado en resultados de la municipalidad provincial de Utcubamba tiene 3 fases:

Fase 1: Preparación.

En esta fase los agentes participantes inician los talleres, y para ello se debe disponer de información relevante que permita la realización del proceso, esta fase estará a cargo del alcalde provincial, el Consejo de Coordinación Local Provincial y el equipo técnico. Ésta a su vez se encuentra subdividida de la siguiente manera:

La comunicación

Lo que se pretende es difundir la información y llegar al mayor número de los integrantes de la sociedad civil; la difusión se realizará por diferentes medios de comunicación como por ejemplo sitio web, banners, afiches entre otros. La comunicación debe incluir desde la convocatoria, inscripción, avances y resultados del proceso (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010).

Sensibilización

Sensibilizar a la población e informar sobre la importancia del proceso participativo, de esta manera es indispensable que la población o sociedad civil, tenga conocimiento de todo el proceso, con “la finalidad de que su participación contribuya al desarrollo regional y local” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010).

Convocatoria

“El alcalde provincial, en coordinación con el consejo de coordinación local provincial, convoca a la población organizada (representantes de las distintas entidades del estado y de la sociedad civil) a participar en el proceso de presupuesto participativo mediante diversos medios, a fin de garantizar una correcta y eficiente comunicación con los agentes participantes” (MEF, 2010).

Identificación y registro de los agentes participantes.

“La Sub-Gerencia de Participación Vecinal, se encargará de inscribir y registrar a los agentes participantes los que deben ser designados o elegidos para cada proceso participativo por las organizaciones a las cuales pertenecen, teniendo en cuenta lo estipulado según el reglamento” (MEF, 2010).

Capacitación de agentes participantes

El equipo técnico será el encargado de realizar la capacitación a través de los talleres, eventos y/o reuniones (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010).

Fase 2: Concertación.

“En esta fase se reúnen los funcionarios del estado y de la sociedad civil para desarrollar un trabajo concertado de diagnóstico, identificación y priorización de resultados y de proyectos de inversión que contribuyan al logro de resultados a favor de la población, sobre todo de aquellos sectores con mayores necesidades de servicios básicos”.

Los GR y GL realizan alianzas entre las organizaciones de la sociedad civil con el propósito de alcanzar mayor cobertura de participación (El Peruano, 2007). La fase de concertación se subdivide en las siguientes partes:

Elaboración de talleres

La autoridad provincial convoca a los agentes a ser partícipes de los talleres con la finalidad de identificar y priorizar los proyectos y compromisos asumidos por la municipalidad con la sociedad civil.

“Los resultados que sean priorizados serán usados por el equipo técnico de la municipalidad para la evaluación técnica de los proyectos en cartera y para luego elaborar la lista de proyectos que servirá de base para los talleres de priorización de proyectos de inversión donde las autoridades y los agentes participantes conversan sobre los proyectos y como estos responden a los resultados establecidos” (MEF, 2010).

El desarrollo de talleres comprende el siguiente orden: (1) En el primer taller de identificación y priorización de resultados presenta los siguientes pasos: Presentación del Plan de Desarrollo Concertado, identificación y priorización de resultados y porcentaje de la asignación presupuestaria, (2) En el segundo taller de evaluación técnica de proyectos presenta dos actividades a llevar a cabo una es la evaluación técnica seguida de la asignación del presupuesto y (3) Por último, presenta el taller de priorización de proyectos de inversión, donde el alcalde provincial convocara a los agentes participantes a

participar en los talleres para desarrollar distintas acciones conducentes a la priorización de resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil.

Formalización de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo.

“En esta sub-fase el equipo técnico elaborará el acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo, el alcalde provincial presenta los resultados del presupuesto participativo, consolidados en el acta de acuerdos y compromisos a los agentes participantes para su consideración y aprobación final. Además, los agentes participantes, formalizaran los acuerdos suscribiendo el acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo.”

“Elección de los miembros del comité de vigilancia, el comité de vigilancia del presupuesto participativo anterior rendirá su informe, luego se procederá a la elección de los cuatro miembros del comité de vigilancia que será reconocido mediante resolución de alcaldía. Los requisitos para ser elegido miembro del comité de vigilancia son: Ser agente participativo, residir en la jurisdicción y no haber sido condenado por delitos o faltas”.

Fase 3: Formalización.

La tercera fase denominada formalización, se divide en las siguientes sub - fases:

Formalización en el PIA de los Acuerdos y Compromisos.

Junio es el mes en el que formalizan los acuerdos y compromisos adoptados en el proceso participativo; los cuales son incluidos en el PIA [Presupuesto Institucional de Apertura] para ser aprobado por el Concejo Municipal Provincial (MEF, 2010).

La elaboración del cronograma de ejecución de proyectos está a cargo de la Gerencia de Infraestructura Pública, el cual es entregado al Concejo Municipal Provincial, Consejo de Coordinación Local Provincial y Comité de Vigilancia.

La Rendición de Cuentas

Según el artículo 30° corresponde “al alcalde provincial, informar a los agentes participantes sobre el cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en el año anterior por la municipalidad y la sociedad civil” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010). Este implica: (1) Programación y nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados en el proceso del presupuesto participativo del año anterior, (2) Sustentar los cambios efectuados a los proyectos priorizados en el Presupuesto Participativo anterior y modificaciones presupuestarias realizadas, (3) Nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos por cada uno de los actores públicos y privados participantes del proceso, (4) Presupuesto Institucional de Apertura del presente ejercicio, (5) Informar los resultados de su gestión del año anterior, a nivel de actividades, proyectos y logro de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo Concertado y (6) Por su parte los agentes participantes,

informaran sobre el cumplimiento de los compromisos que asumieron en el proceso participativo.

2.2.2. Teoría de la satisfacción.

La teoría de la satisfacción “tiene muchas vertientes, que explican cómo los usuarios llegan a tener satisfacción ante los bienes o servicios, en muchos casos esta explicación viene dada, por una idea que se hacen de lo que van a enfrentar al utilizar los bienes y servicios, es decir por las expectativas y también por la calidad percibida que se llega a tener de los mismos”.

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (Rey, 2000)

Actualmente existen instrumentos que contienen indicadores preestablecidos para evaluar la satisfacción del usuario, a continuación, se presentan uno de los más difundidos. Parasuraman et. al (1988), señalan al modelo SERQUAL como la herramienta que “mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, ..., relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones”. “El

instrumento mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. Cada afirmación es medida a través de cinco categorías de acuerdo con la escala de Likert, yendo desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. “El modelo plantea que el usuario o cliente espera un servicio (expectativa) que considera que recibirá basado en factores (comunicación boca a boca, necesidades personales, experiencias y comunicación externa), para ello consciente o inconscientemente evalúa diversas características (dimensiones del servicio) cuando ya está recibiendo el servicio, esto hace que tenga impresiones al respecto (percepción) y emite una opinión al finalizado éste, teniendo como resultado la calidad percibida en el servicio” (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993).

El modelo busca mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, utilizando cinco dimensiones, las cuales se detallan a continuación: (1) Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que se cumpla con lo acordado, sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas, (2) Capacidad de respuesta: Es la facilidad con la que se ayuda a los usuarios y se les brinda un servicio rápido y oportuno, es decir que existe atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas, quejas y solucionar problemas, (3) Seguridad: es infundir certeza y credibilidad, (4) Empatía: mediante la atención personalizada del equipo técnico; buscando dar soluciones oportunas a las dudas y/o inconvenientes presentados y (5) Elementos tangibles: están referidos a las instalaciones físicas, infraestructura, maquinaria y equipo y personal.

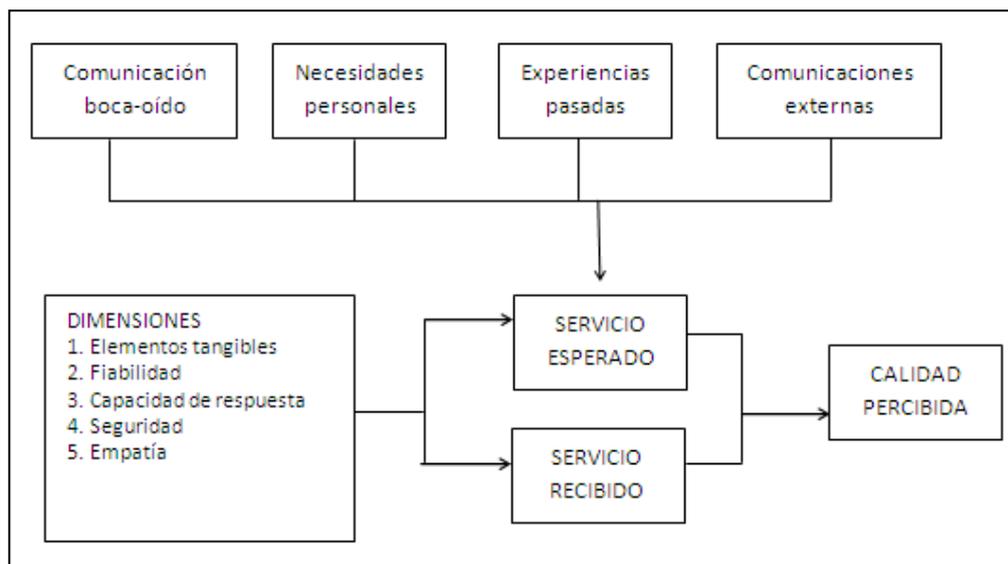


Figura 1. Modelo SERVQUAL

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Agentes participantes

Los agentes participantes son quienes tienen participación con derecho a voz y voto en el proceso de toma de decisiones en la priorización de los proyectos de inversión.

2.3.2. Plan de Desarrollo Local Concertado

Es la hoja de ruta donde se plasma el desarrollo local, así como el proceso del presupuesto participativo; contiene la visión y objetivos estratégicos, los cuales se encuentran alineados y articulados con los planes sectoriales y multisectoriales.

2.3.3. Proyecto priorizado

Es un proyecto de inversión pública que cuenta con “declaratoria de viabilidad y que, mediante Acuerdo de Consejo Regional o Concejo Municipal

o Consejo Universitario, según sea el caso, podrá ser ejecutado por la empresa privada dentro del marco de los establecido por la Ley N° 29230” (Proinversión, 2018).

2.3.4. Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

De acuerdo al MEF el PIA [Presupuesto inicial de Apertura] de la entidad pública es “aprobado por su respectivo Titular con cargo a los créditos presupuestarios establecidos en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal respectivo. En el caso de las Empresas y Organismos Públicos Descentralizados de los GR y GL, los créditos presupuestarios son establecidos mediante D.S.” (MEF, 2019).

2.3.5. Sociedad civil organizada

La sociedad civil está compuesta por “todas las formas de acción social llevadas a cabo por individuos o grupos que no proceden del Estado y no están dirigidos por él”. Son considerados dentro de las estructuras organizativas a través de un proceso democrático que actúan como mediadores entre los poderes públicos y los ciudadanos (Eur lex, 2017)

2.3.6. Modelo SERVQUAL

Herramienta que “mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, (...), relaciona: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas contra las percepciones”. Parasuraman et. al (1988).

2.4. Formulación de hipótesis

El presupuesto participativo influye en la satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba.

Capítulo III: Marco metodológico

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, dado que se va a probar una afirmación teórica que establece la asociación entre la variable presupuesto participativo y la satisfacción de los actores del municipio.

3.2. Nivel de investigación

Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, el nivel de la investigación es descriptiva--correlacional; Es descriptiva porque es decir se busca especificar propiedades y características importantes del fenómeno bajo análisis y es correlacional, porque busca medir el grado de relación o asociación que existe entre las variables de estudio. (Hernandez, Collado, & Baptista, 2014).

3.3. Diseño de la investigación

Por el período de estudio la presente investigación posee una metodología no experimental de corte transversal, (Hernandez, Collado, & Baptista, 2014) enfatizan que el diseño es no experimental ya que se lleva a cabo sin manipulación deliberada de variables, se enfoca en observaciones de fenómenos que ocurren en su contexto natural y luego en el análisis de ellos; y de corte transversal ya que las investigaciones recopilan datos en un momento específico.

Se recoge información, según el objeto de estudio, los cuales son los agentes participantes del presupuesto participativo de la municipalidad provincial de Utcubamba para el año 2019. El diseño de la investigación será desarrollado mediante los siguientes procesos: Etapa previa, recolección y análisis de datos, diagnóstico,

discusión y resultados. El modelo de investigación se tomó como referencia el modelo de SERVQUAL.

3.4. Método de investigación

La investigación es de tipo descriptivo CUANTITATIVA, debido a que se describe a la población, situación o fenómeno sobre la que se realiza el estudio, así también se busca observar los comportamientos naturales sin que estos sean alterados por el investigador.

3.5. Población, muestra

3.5.1. Población

Corresponde a todos los agentes participantes del proceso del presupuesto participativo en la municipalidad provincial de Utcubamba para el 2019; los cuales son 40 personas.

3.5.2. Muestra

En este caso por ser la población pequeña, la muestra viene a ser igual a la población, a los cuales se les aplicara el cuestionario, quienes son un total de 40 personas. La investigación se usará el muestreo no probabilístico de selección razonada, dado que las 40 personas son fácilmente identificadas y son las únicas que participan de este evento que es conocido como presupuesto participativo (Hernández , Fernández, y Baptista, 2014).

3.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Definiciones conceptuales	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de los actores participantes (V. Dependiente)	"Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias" (Kotler, 1989)	Fiabilidad	1 - 4
		Capacidad de respuesta	5 - 8
		Seguridad	9 - 12
		Empatía	13 - 16
		Elementos tangibles	17 - 20
Presupuesto participativo (V. Independiente)	"El presupuesto participativo es un mecanismo de asignación equitativa, racional, eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos" (Ley N° 28056)	Fase de preparación	21 - 24
		Fase de concertación	25 - 28
		Fase de formalización	29 - 32

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos aplicada ha sido el cuestionario, el mismo que se aplicó a la muestra seleccionada. El cuestionario se dividió en información general e información específica, la misma que dividió en preguntas de acuerdo con las dimensiones de cada variable. Con esta información se han logrado encontrar los indicadores que permitirán observar la correlación entre las variables en estudio.

3.7.1. Encuesta

Esta técnica consiste en realizar un conjunto de preguntas con respecto a una variable que se necesita medir, dichas preguntas deben ser congruentes con el problema y la hipótesis de estudio, ya que para construir una encuesta se debe analizar las variables y disponer de preguntas y respuestas anticipadas, así también se debe asegurar que los participantes comprendan estas respuestas para que puedan responderlas (Hernandez, Collado, & Baptista, 2014).

3.7.2. Revisión documentaria

La revisión documentaria es una técnica que consiste en la recolección de información publicada acerca de un tema en específico que servirá para complementar la investigación, para ello se necesita revisar y analizar minuciosamente los documentos para poder identificar datos que necesita el trabajo de estudio (Vara Horna, 2012).

3.8. Instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Cuestionario

Se hizo uso del cuestionario para la recolección de información, teniendo opciones de respuestas distribuidas en cinco categorías de la escala de Likert.

3.8.2. Análisis de documentos

Se utilizó el análisis de documentos, que sirven como insumo para completar la investigación.

3.9. Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información será a través del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 26.0. Teniendo como insumo la data recolectada a través de la encuesta. Los resultados obtenidos serán emitidos mediante reportes estadísticos reportes estadísticos con medidas de tendencia central (frecuencias, promedios, entre otros) que nos permitirán ver la relación de las variables en estudio. Estos reportes se presentarán mediante figuras y tablas interpretadas en el capítulo de resultados de la tesis.

3.10. Aspectos éticos

La presente investigación ha sido desarrollada con fines netamente académicos, siendo respetuosos de los principios de que rigen la investigación como son (a) Respeto por la persona, (b) Beneficencia y, (c) Justicia. Asimismo, también se han considerado los principios que rigen el reglamento de investigación de la escuela de Post grado.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Resultados de la variable independiente

4.1.1. Dimensión: Fase de Preparación

4.1.1.1. Indicador comunicación

De acuerdo con la información brindada la figura muestra que existe el 70% de los agentes participantes se encuentran en desacuerdo con la facilidad de acceso al portal web de la municipalidad; asimismo el 75% están totalmente en desacuerdo con el acceso a más información del presupuesto participativo. Por otro lado, sólo el 20% considera que existe una adecuada difusión del presupuesto participativo en cuanto a los avances y resultados. Sin embargo, el 60% de los agentes participantes se encuentran totalmente en desacuerdo con respecto a la utilidad del proceso del presupuesto participativo en la municipalidad provincial de Utcubamba.

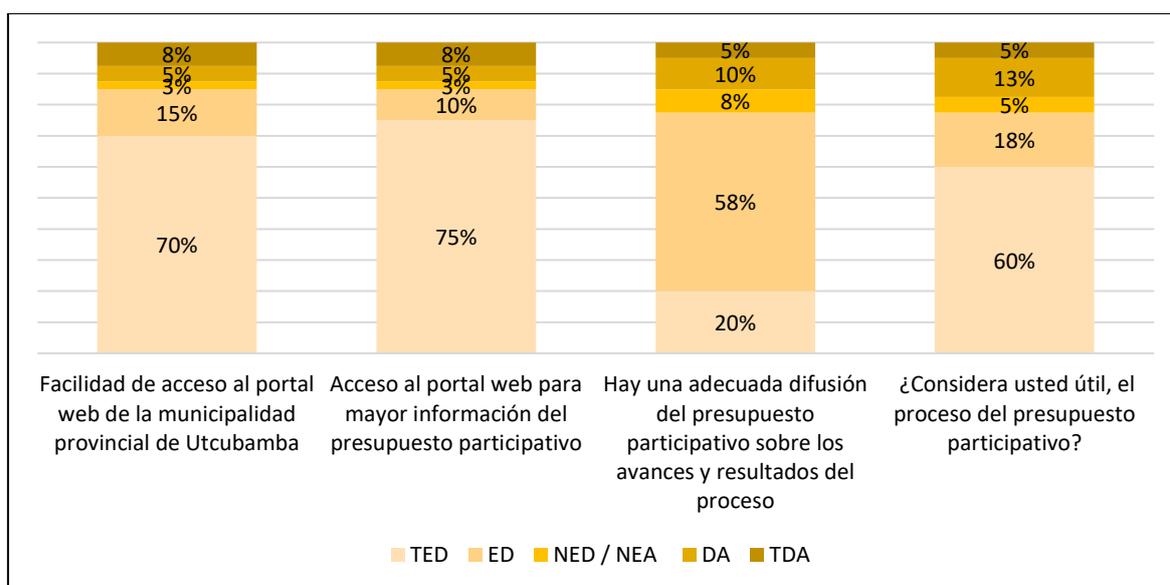


Figura 2. Indicador Comunicación

4.1.1.2. Indicador Sensibilidad

Los resultados arrojan que el 60% de los agentes participantes se encuentran en desacuerdo con la realización de los programas de sensibilización en su oportunidad; puesto que consideran que la sensibilización se realiza a destiempo.

Así mismo 23 representantes de los grupos sociales de la población de la provincia de Utcubamba, que representa el 57,5 % de este conjunto, está totalmente en desacuerdo sobre la eficiencia de los programas de sensibilización sobre el presupuesto participativo, Asimismo 11 representantes de los grupos sociales de la población de la provincia de Utcubamba, que representa el 27,5% de este conjunto, está en desacuerdo sobre la eficiencia de los programas de sensibilización sobre el presupuesto participativo

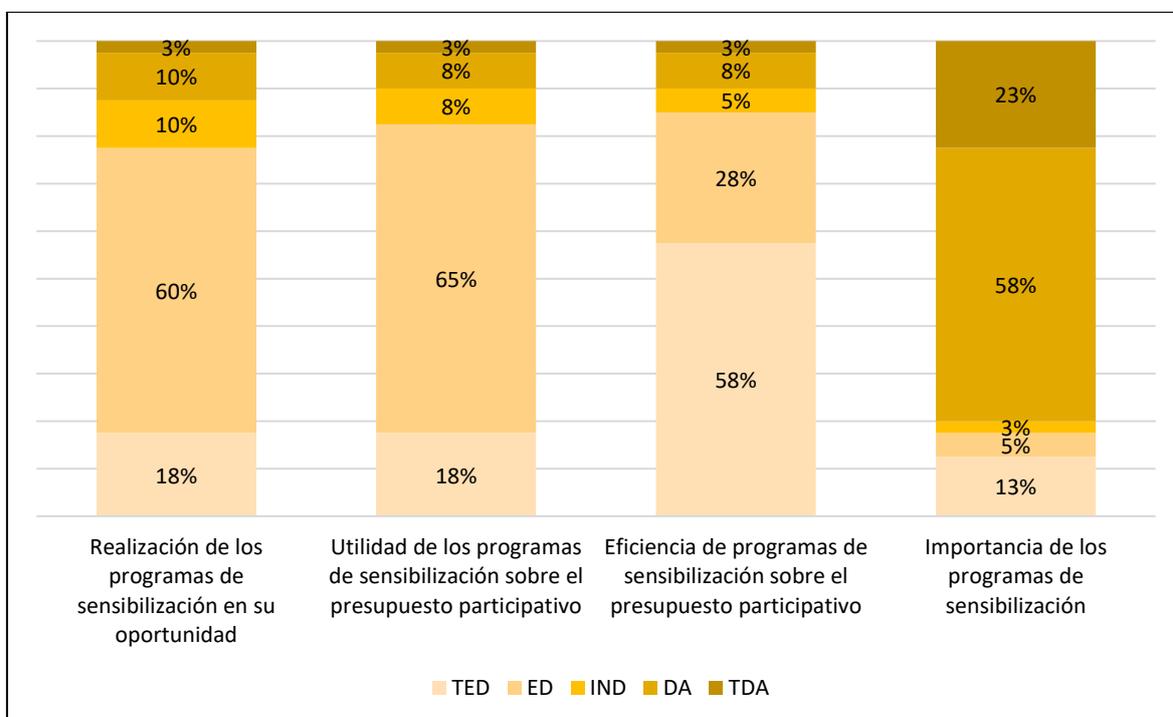


Figura 3. Indicador Sensibilidad

4.1.1.3. Indicador Convocatoria

La figura muestra que el 53% de los agentes involucrados en el presupuesto participativo se encuentra en total desacuerdo con la eficiencia de las convocatorias para participar en el proceso del presupuesto participativo; así también, solo el 5% se encuentra de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo; lo que significa 2 y 3 participantes respectivamente.

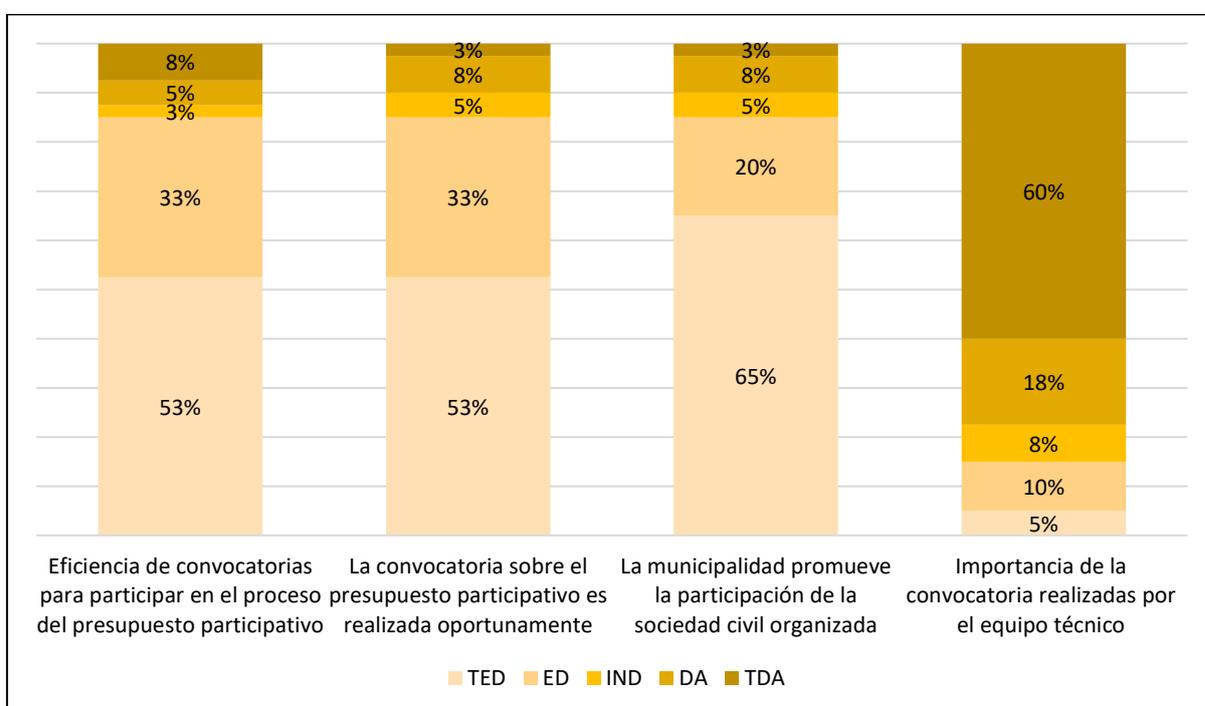


Figura 4. Indicador Convocatoria

Con respecto a la oportunidad de la convocatoria el 53% se encuentra en total desacuerdo, el 8% de acuerdo y escasamente el 3% está totalmente de acuerdo. Del mismo modo en el ítem sobre la promoción que realiza la municipalidad para la participación de la sociedad civil, el 65% se encuentra totalmente en desacuerdo y el 11% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con un escaso 3%. Por otro lado, el 60% de los agentes involucrados se encuentran

totalmente de acuerdo en la importancia de convocar a un equipo técnico, así también el 18% se encuentra de acuerdo.

4.1.1.4. Indicador Identificación y Registro

La figura muestra con respecto a esta dimensión, ante la interrogante sobre el número de actores participantes es adecuado; el 50% se encuentran totalmente en desacuerdo, mientras que el 35% dice estar en desacuerdo y solo el 5% se encuentra de acuerdo.

Con respecto a la necesidad del registro de los actores participantes el 34% se encuentran totalmente de acuerdo. Así mismo, el 58% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con respecto a la oportuna identificación e inscripción de los actores participantes en el presupuesto participativo. Del mismo modo el 48% de los encuestados señalan estar totalmente en desacuerdo con respecto al número de participantes.

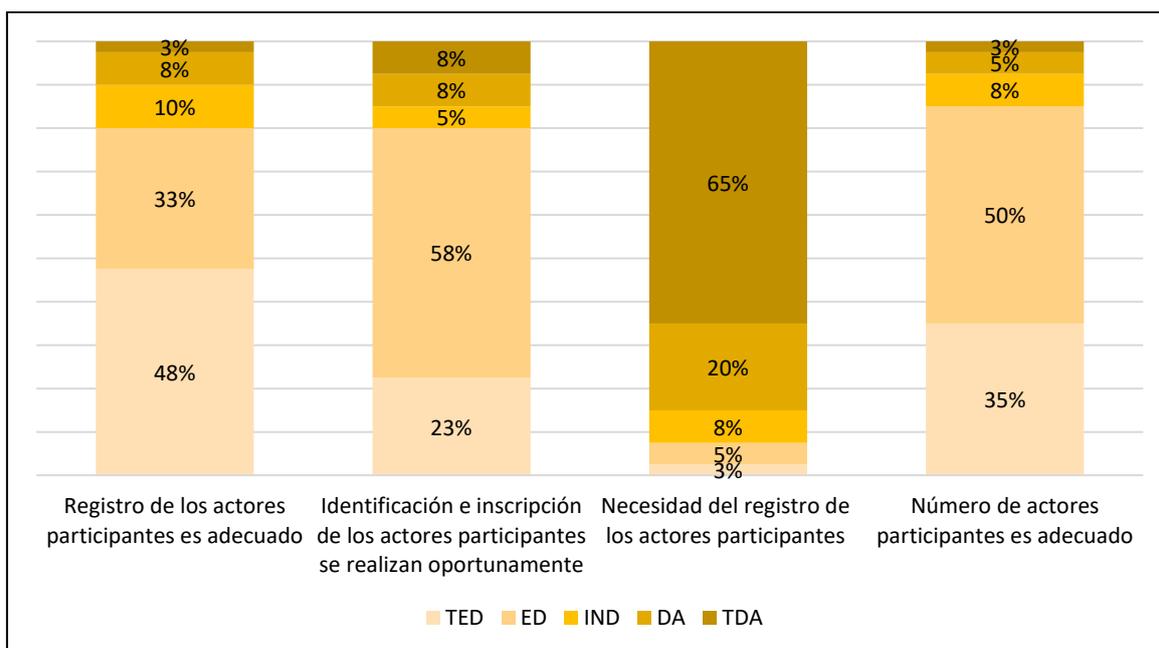


Figura 5. Indicador Identificación de riesgos

4.1.1.5. Indicador Capacitación

Con respecto al indicador capacitación el 85% distribuido ente de acuerdo y totalmente de acuerdo con 55% y 30% respectivamente consideran importantes las capacitaciones por parte del equipo técnico; asimismo el 83% considera que dichas capacitaciones son de gran utilidad. Por otro lado, el 86% señalan estar totalmente en desacuerdo en 23% y 63% en desacuerdo, con la calidad de las capacitaciones. Así también, en ese mismo rango se encuentran la percepción con respecto a la afirmación si las capacitaciones para los actores participantes son suficientes.

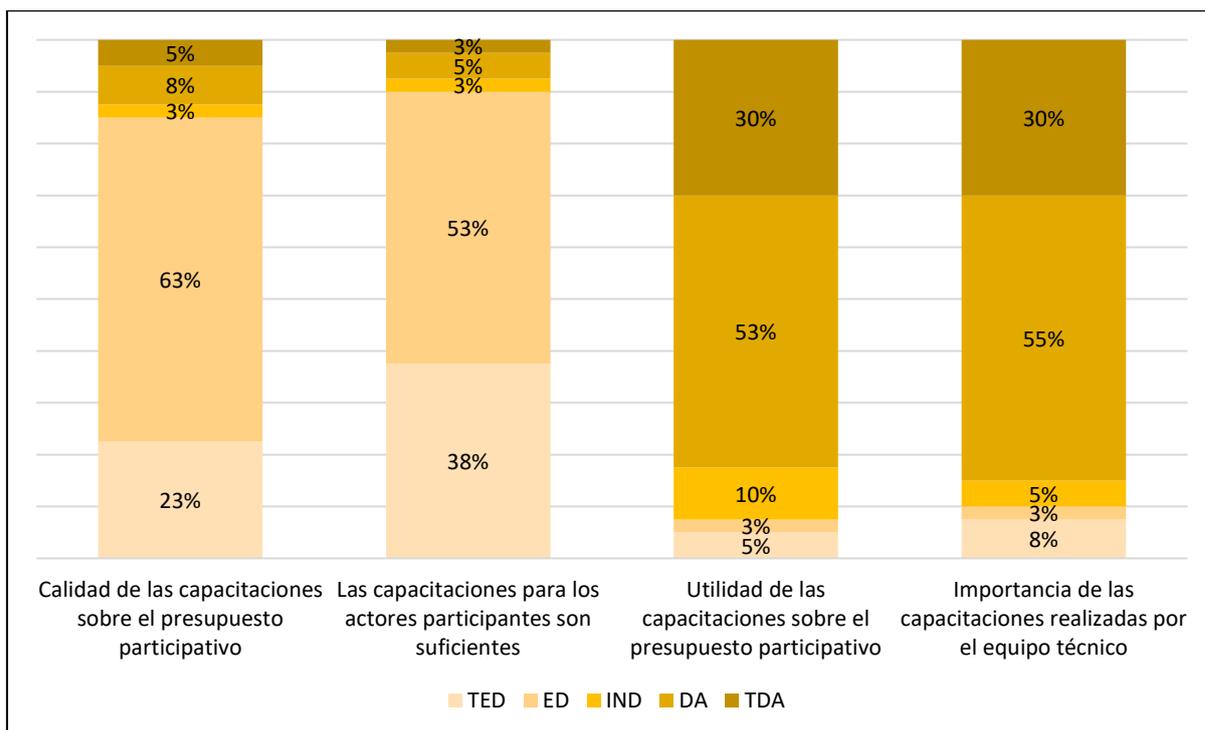


Figura 6. Indicador Capacitación

4.1.2. Dimensión: Fase de Concertación

4.1.2.1. Indicador: Talleres de Trabajo

Con respecto a este indicador el 68% considera estar de acuerdo en que los talleres de trabajo se realizan siguiendo la normativa; así mismo el 60% señala estar totalmente en desacuerdo con que le presupuesto participativo es empleado de manera adecuada. Por otro lado, solo el 3% se encuentra totalmente de acuerdo en la eficiencia de los talleres de trabajo, y el 8% y 13% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente en que los talleres de trabajo se identifican y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil.

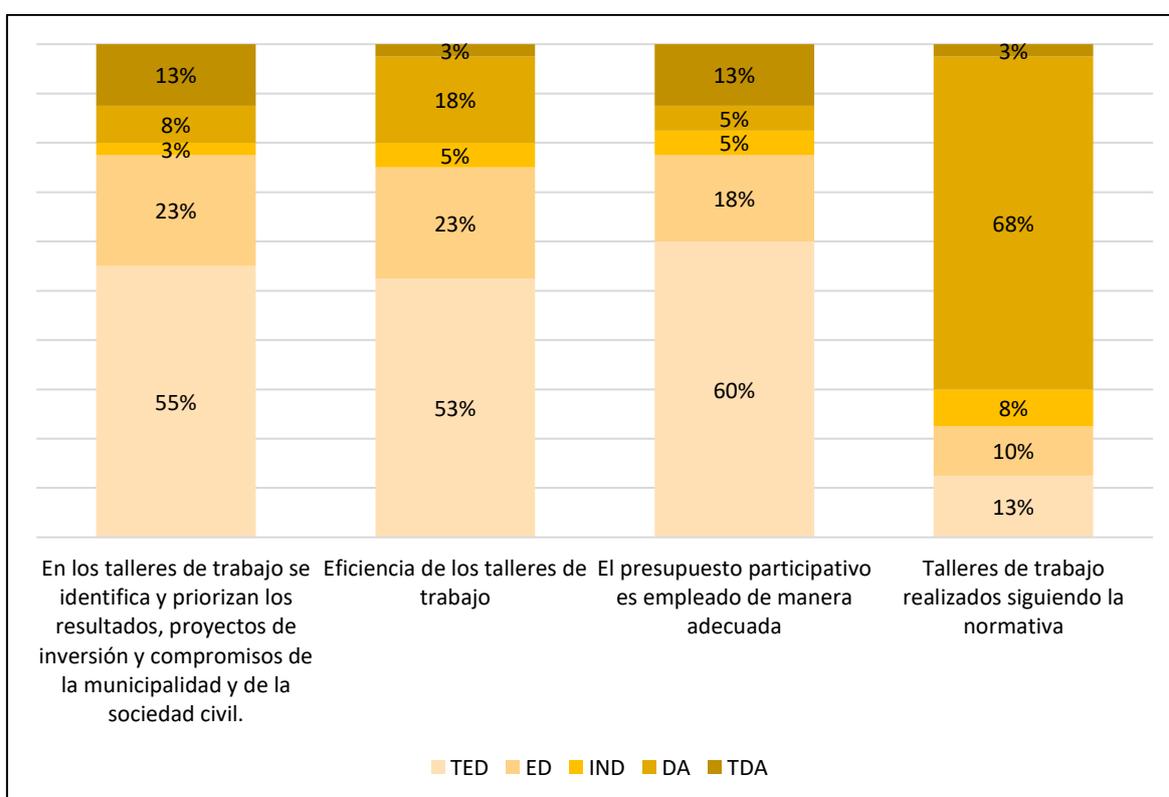


Figura 7. Indicador Talleres de trabajo

4.1.3. Dimensión: Fase de Formalización

4.1.3.1. Indicador: Formalización del PIA

Con respecto a este indicador resalta que más del 70% se encuentra totalmente en desacuerdo con las afirmaciones correspondientes al cumplimiento de los compromisos asumidos por parte de todos los participantes. Así también el 55% tiene la misma percepción ante la afirmación de si considera adecuada la cantidad de proyectos formalizados que presenta la municipalidad.

Bajo ese mismo contexto el 65% señala estar totalmente en desacuerdo con respecto a la información sobre los acuerdos y compromisos asumidos el año anterior; y el 70% está totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de los acuerdos y compromisos pactados en el presupuesto participativo.

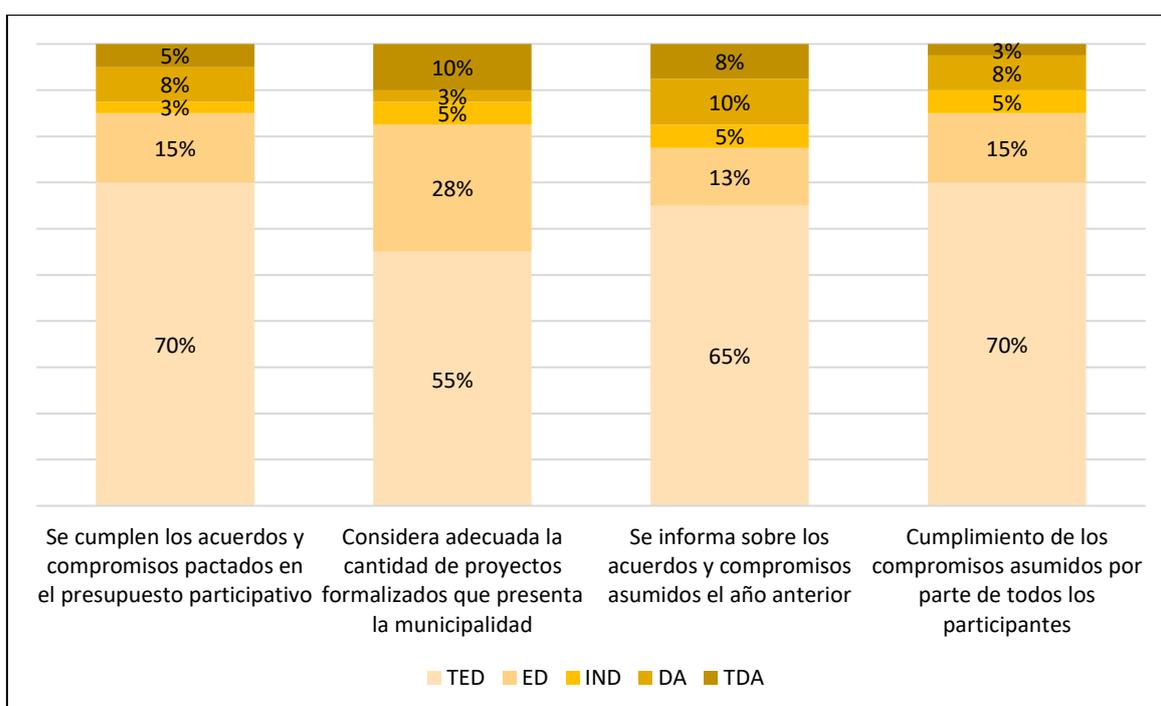


Figura 8. Indicador formalización del PIA

Tabla 2
Resultados de la variable independiente: Presupuesto participativo

ÍTEMS	TED		ED		IND		DA		TDA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dimensión: Fiabilidad												
¿Considera usted útil, el proceso del presupuesto participativo?	4	10%	3	8%	2	5%	11	28%	20	50%	40	100%
Ante sus dudas el equipo técnico muestra interés por resolverlo	4	10%	5	13%	7	18%	22	55%	2	5%	40	100%
El proceso presupuesto participativo es llevado a cabo sin errores	7	18%	23	58%	5	13%	2	5%	3	8%	40	100%
El grado de que sus peticiones sean atendidas	7	18%	20	50%	2	5%	7	18%	4	10%	40	100%
Se realizó en el tiempo previsto todo el proceso del presupuesto participativo												
En el presupuesto participativo se les dio la oportunidad de presentar sus propuestas	8	20%	16	40%	6	15%	4	10%	6	15%	40	100%
	12	30%	17	43%	1	3%	6	15%	4	10%	40	100%
Los proyectos son entregados en el tiempo pactado	24	60%	7	18%	2	5%	4	10%	3	8%	40	100%
El presupuesto participativo duro más de la programación	21	53%	8	20%	4	10%	6	15%	1	3%	40	100%
Dimensión: Seguridad												
Considera que el presupuesto participativo es transparente	9	23%	17	43%	1	3%	6	15%	7	18%	40	100%
Considera que el presupuesto participativo es imparcial	6	15%	18	45%	2	5%	7	18%	7	18%	40	100%
El equipo técnico brinda un trato igualitario a todos los actores participantes	20	50%	3	8%	2	5%	9	23%	6	15%	40	100%
En el presupuesto participativo existe un trato de respeto y cortesía	1	3%	4	10%	2	5%	11	28%	22	55%	40	100%
Dimensión: Empatía												
El presupuesto participativo se realizó en horarios accesibles	1	3%	3	8%	1	3%	12	30%	23	58%	40	100%
Existe comprensión de las necesidades particulares de los actores participantes	6	15%	19	48%	4	10%	9	23%	2	5%	40	100%
El lugar donde se realiza el proceso de presupuesto participativo es accesible	3	8%	2	5%	4	10%	23	58%	8	20%	40	100%
El equipo técnico utiliza un lenguaje claro en sus explicaciones	2	5%	3	8%	1	3%	26	65%	8	20%	40	100%
Dimensión: Elementos tangibles												
El material utilizado es apropiado	2	5%	3	8%	1	3%	29	73%	5	13%	40	100%
Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación y ruidos) son adecuadas	1	3%	3	8%	2	5%	24	60%	10	25%	40	100%
Las instalaciones (locales, mobiliario y equipo) están en buenas condiciones	2	5%	4	10%	2	5%	20	50%	12	30%	40	100%
La tecnología empleada es útil para llevar a cabo las actividades	2	5%	5	13%	2	5%	26	65%	5	13%	40	100%

Fuente: Elaboración propia

4.2. Resultados de la variable Dependiente

4.2.1. Dimensión: Fiabilidad

De acuerdo a los datos recogidos de esta dimensión, el 50% de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo, que es de gran utilidad el proceso del presupuesto participativo; así mismo el 55% señala estar de acuerdo con respecto a la absolución de dudas de parte del equipo técnico.

Por otro lado, el 58% se encuentra en desacuerdo de que el proceso del presupuesto participativo se está llevando sin errores. Así mismo el 50% señala estar en desacuerdo con respecto al grado de atención de sus peticiones.

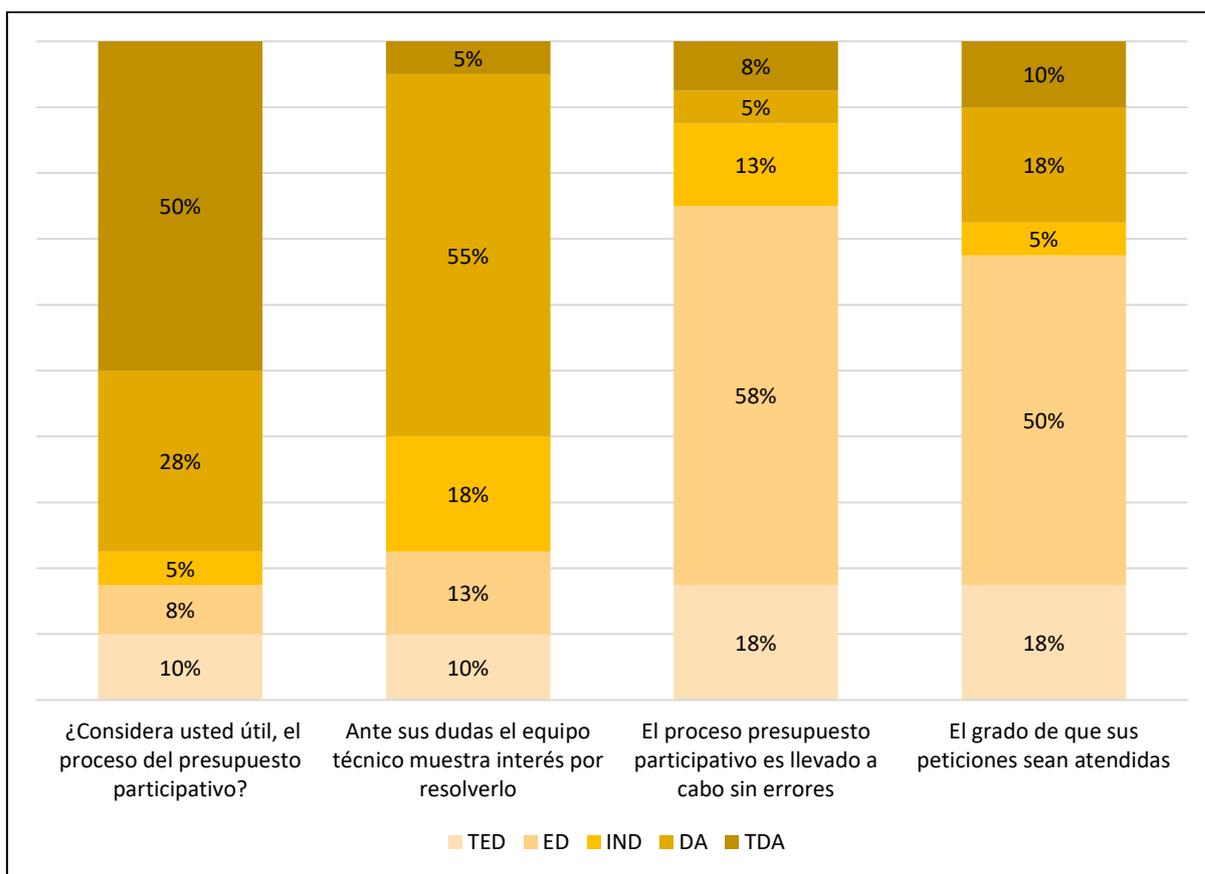


Figura 9. Dimensión Fiabilidad

4.2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta

De acuerdo con los datos obtenidos, el 53% señala estar totalmente en desacuerdo con respecto a la afirmación de si el presupuesto participativo duro más de la programación. Así mismo el 18% del total considera que los proyectos son entregados en el tiempo pactado. Por otro lado, el 43% señala que en el presupuesto participativo se les dio la oportunidad de presentar sus propuestas; y el 40% está de acuerdo que el presupuesto participativo se realizó en el tiempo previsto.

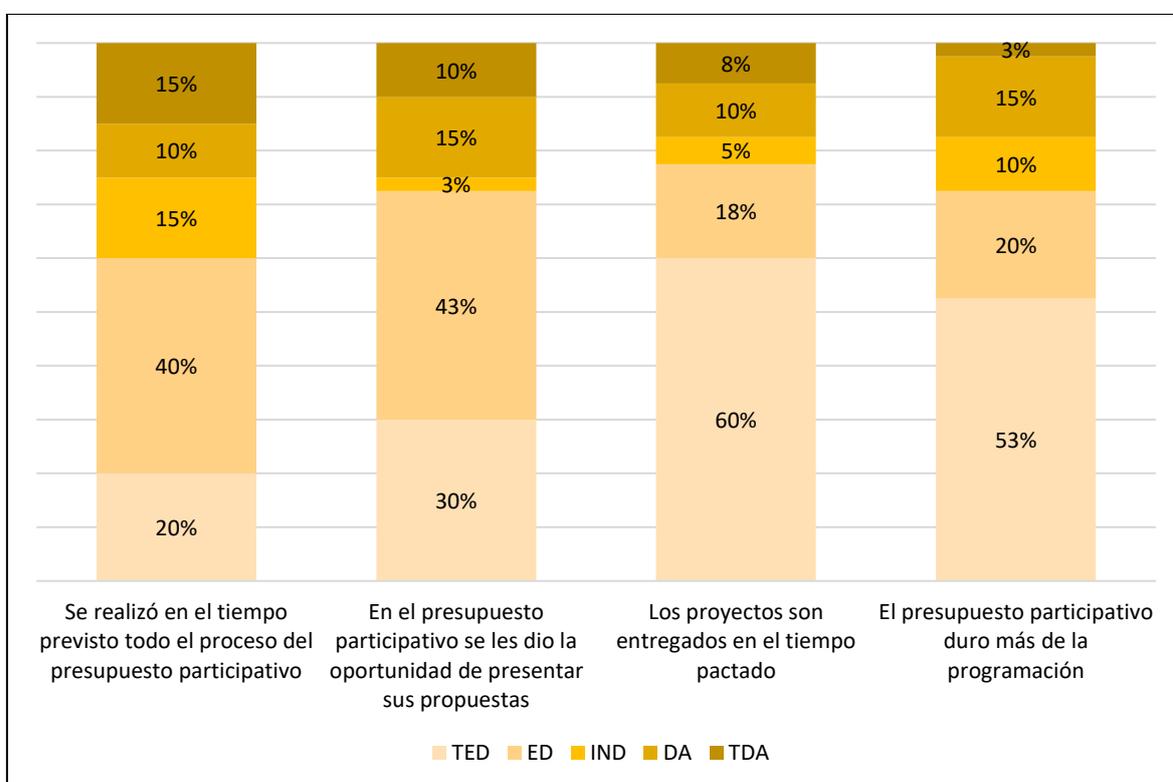


Figura 10. Dimensión Capacidad de respuesta

4.2.3. Dimensión: Seguridad

Con respecto a la dimensión seguridad, el 83% considera estar de acuerdo (28%) y totalmente de acuerdo (55%), de que en el proceso del presupuesto participativo hay un trato de respeto y cortesía. Sin embargo, el

50% considera estar en desacuerdo con respecto al trato igualitario entre los agentes participantes. En ese mismo contexto el 60% señala estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto a la imparcialidad del proceso. Así mismo el 65% señala estar totalmente en desacuerdo (23%) y en desacuerdo (43%) con respecto a la transparencia del proceso.

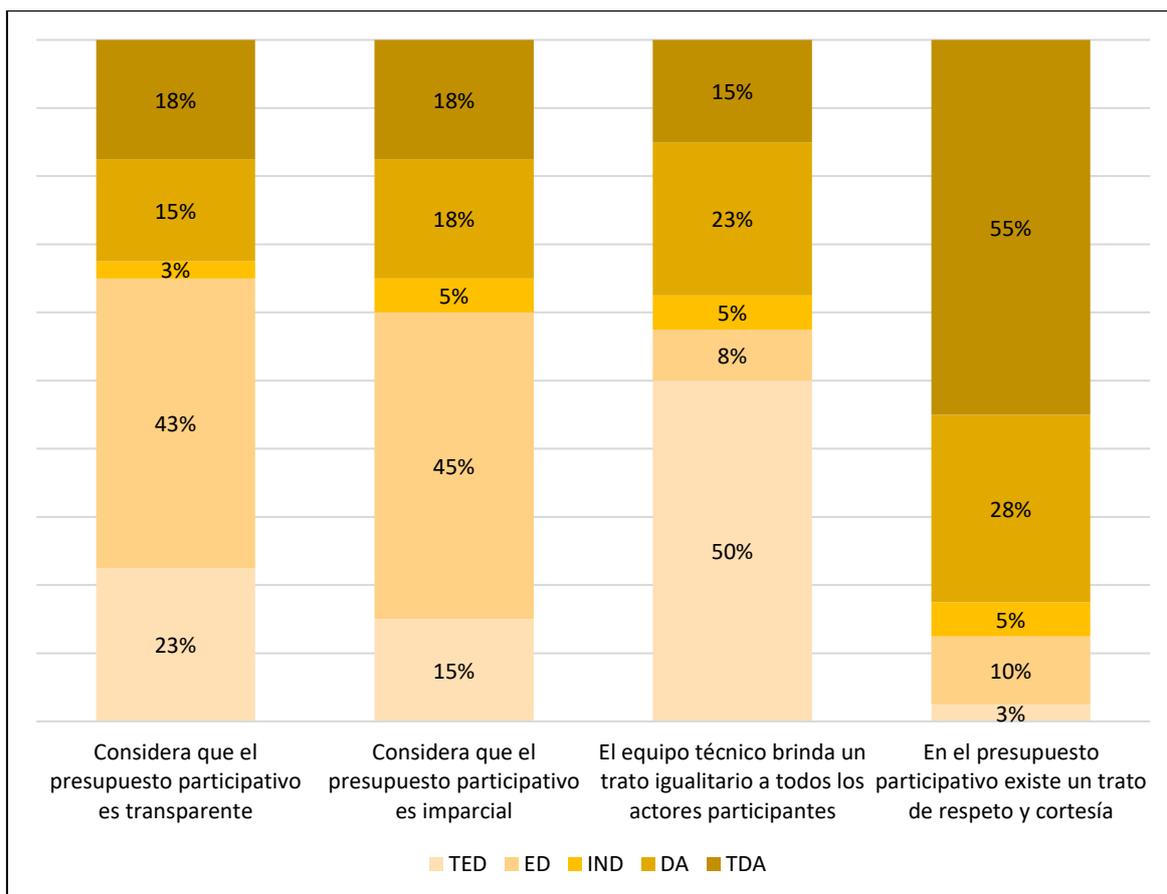


Figura 11. Dimensión Seguridad

4.2.4. Dimensión: Empatía

En esta dimensión existe el 65% de participantes que señalan que el equipo técnico utiliza claridad en el lenguaje, al momento de las explicaciones. El 58% señala que el lugar es accesible para los agentes participantes. Sin embargo, el 63% considera estar totalmente en desacuerdo (15%) y en desacuerdo (4+8%)

con respecto a la comprensión de las necesidades particulares de los actores.

El 88% de los agentes señala estar de acuerdo (30%) y totalmente de acuerdo (58%) con respecto a la accesibilidad de los horarios.

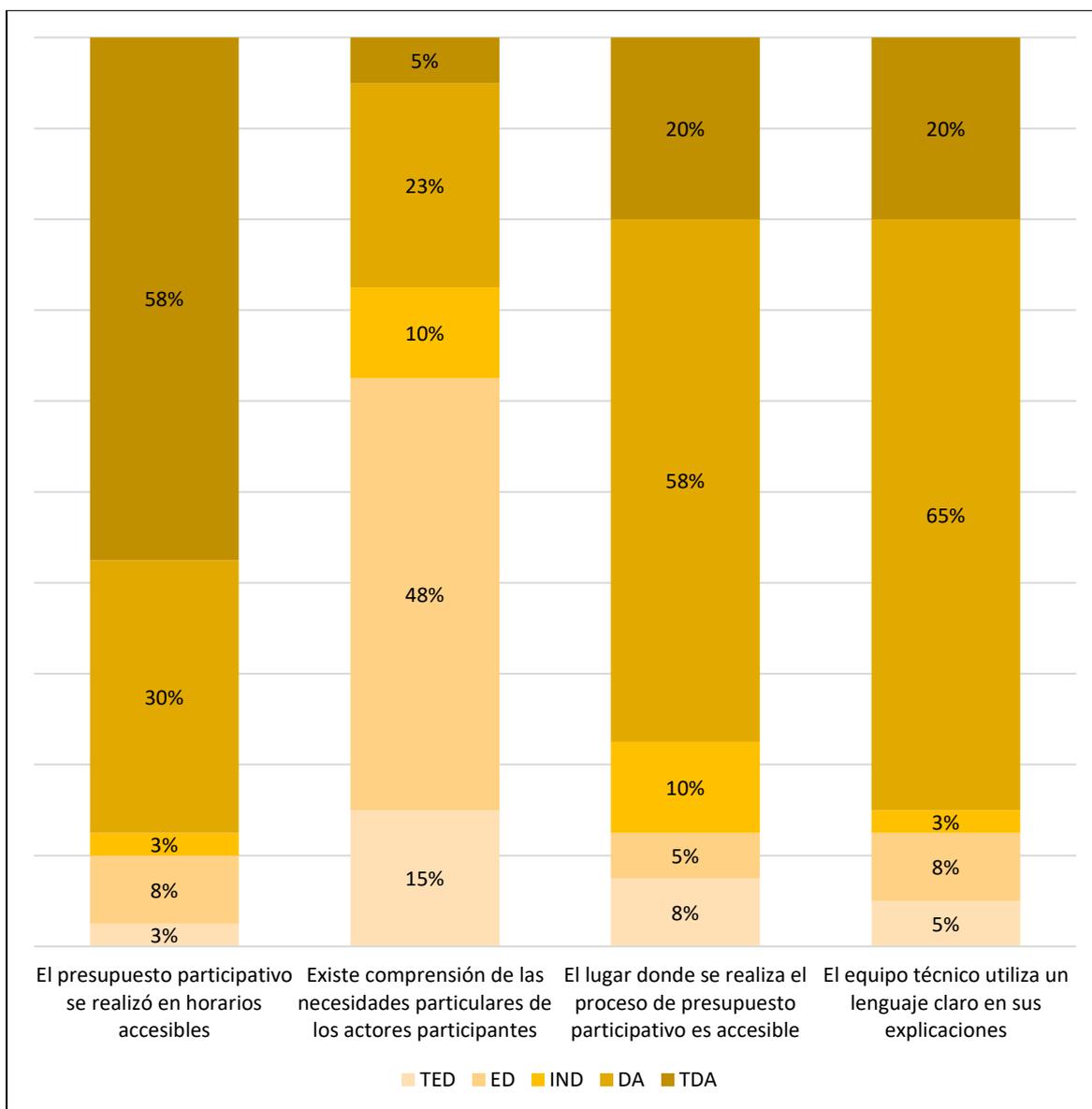


Figura 12. Dimensión Empatía

4.2.5. Dimensión: Elementos tangibles

En esta dimensión se puede notar que los agentes participantes están totalmente de acuerdo (65%) con respecto a la afirmación de uso de tecnología

para realizar las actividades; así mismo el 80% señala estar en acuerdo y totalmente de acuerdo con las buenas condiciones de las instalaciones donde se desarrolló el proceso del presupuesto participativo: asimismo el 85% señala estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a las condiciones ambientales, llámese limpieza, temperatura, iluminación, ruidos. Y por último el 85% señala que el material usado es el apropiado.

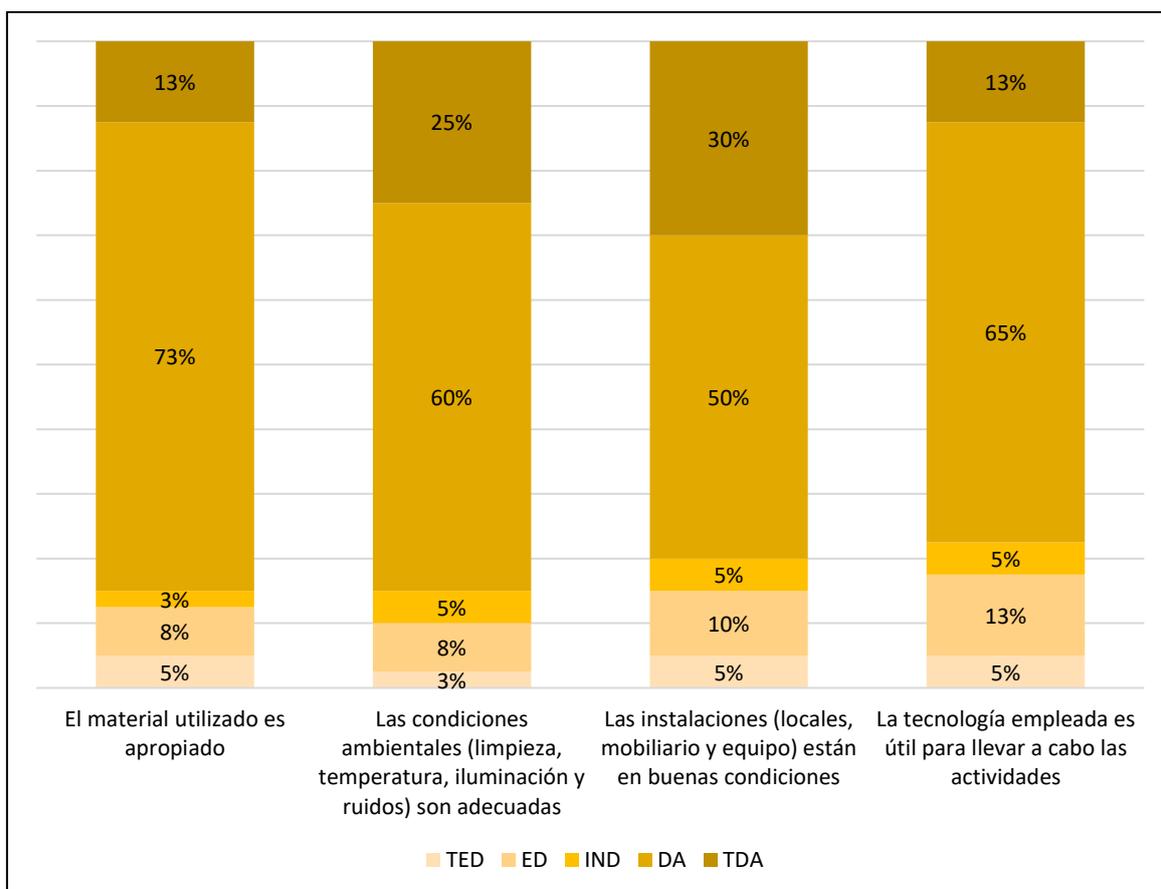


Figura 13. Dimensión Elementos tangible

De acuerdo con los datos obtenidos se acepta la hipótesis “El presupuesto participativo influye significativamente en el nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba.” Teniendo en cuenta lo siguiente:

Tabla 3
Correlaciones entre el Nivel de satisfacción y el Proceso del presupuesto participativo

		Nivel de satisfacción	Proceso presupuesto participativo
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	1	-,792*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Proceso presupuesto participativo	Correlación de Pearson	-,792*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Elaboración propia

Capítulo V: Discusión

En lo que concierne al nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba respecto al presupuesto participativo, el 57,5% de los representantes de los grupos sociales están en desacuerdo en la manera en cómo se viene desarrollando el presupuesto participativo, mientras que el solo el 5% está de acuerdo de cómo se lleva a cabo dicho proceso lo que manifiesta claramente que el presupuesto participativo es ineficaz para los pobladores de la provincia de Utcubamba y por lo tanto su nivel de satisfacción es baja.

Los resultados, guardan relación con la investigación de García y Téllez, (2017) con respecto a la inactividad de los proyectos aprobados que son el 60% del total; en el caso de Utcubamba los actores participantes señalan estar totalmente en desacuerdo con respecto a la formalización de los acuerdos y compromisos adquiridos como consecuencia del proceso; de esta manera la estadística muestra que el 70% señala que los compromisos no se han cumplido, en esa misma sintonía no existe información transparente con respecto a los acuerdos asumidos en años anteriores.

Por otro lado, García (2014) en su investigación encontró que solo se destina del presupuesto entre el 1% y 3% para los proyectos propuestos por los ciudadanos, concordando en un porcentaje cercano con la investigación de Rojas (2015), quien menciona la importancia de transparentar la información de la municipalidad con la finalidad de desarrollar prácticas democráticas que incluyan a los ciudadanos y con respecto a ello en la presente investigación los resultados muestran que el 75% de la población no tiene acceso a la información. En el caso de los datos obtenidos de la presente investigación las afirmaciones de los encuestados respecto a la promoción que realiza la municipalidad no se contaron con el porcentaje realizado por la municipalidad; sin

embargo, que el ítem de la promoción para la participación de la sociedad civil solo el 11% y el 3% se encuentran de acuerdo con los esfuerzos de la municipalidad para dicho fin, sin embargo, aún queda un amplio porcentaje que no se encuentra conforme con ello.

Así también Sedano (2007) y Vásquez (2016) consideran que los ciudadanos tienen poco conocimiento de quienes son los llamados a participar en el proceso o sencillamente son indiferentes a ello, debido a que ambos autores hallaron que hubo un desconocimiento por parte de los ciudadanos, en el caso de Sedano (2007) en un 67% y un 74%, en el caso de Vásquez (2016) que es indiferente o jamás había participado de este tipo de organizaciones sociales, esto se agrava además debido a que también se encontró que hay un 26% de dicha población que simplemente no conoce la ley del presupuesto participativo; por otro lado, en los resultados hallados en el presente estudio el 78% (entre “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) consideran que no es útil el proceso del presupuesto participativo; lo cual va de la mano a que la municipalidad no promueve adecuadamente la convocatoria para el presupuesto participativo, puesto que hay un 53% que afirman lo anterior mencionado; mientras que en cuanto a la participación organizada el 63% consideró que la municipalidad no lo promovió correctamente.

Los hallazgos de la investigación no guardan relación con Funke y Salinas, (2010), cuyos resultados evidenciaron profundas deficiencias en el proceso participativo, debido principalmente a la carencia en el conocimiento del presupuesto participativo; así mismo la investigación de Urquiza y Bernardino (2014), concluye que existe una relación significativa entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.855 y una significancia menor a 0.05, mientras que en la presente investigación se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de -0.792 de igual manera una significancia de menor a 0.05; la cual es poco favorable por los inconvenientes en la fase de preparación ya que se halló una correlación entre la

satisfacción y la fase de preparación con un coeficiente de Pearson de 0.842 y estadísticamente significativo con un p valor de 0.000, esto a su vez incluye, comunicación y sensibilización; en el caso de la municipalidad de Utcubamba se evidencia la disconformidad de los agentes con respecto a la dicha fase del proceso del presupuesto participativo.

Además de lo antes mencionado, tampoco concuerdan con Tucto (2018) y Martínez (2017) encontraron que existe relación positiva media entre las variables de estudio y además que el presupuesto participativo genera aspectos positivos en la calidad del gasto público; siendo en el caso de Tucto (2018) una correlación Rho de Spearman de 0.570 y una significancia de 0.000; en cuanto a Martínez (2017) la correlación de Chi-cuadrado resultó ser de 41.099 con un nivel de significancia de 0.030; mientras que, en esta investigación el coeficiente correlación de Pearson arrojó un valor de -0.792 con una significancia menor a 0.05.

Conclusiones

Se determinó que existe una asociación negativa entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los actores, no confirmándose lo planteado a priori. La asociación o el coeficiente de correlación de Pearson es de -0.792, con un p valor 0.000 lo que confirma estadísticamente dicha asociación entre el proceso de participación ciudadana y el nivel de participación de los actores de la municipalidad provincial de Utcubamba.

El nivel de conocimiento sobre el proceso de presupuesto participativo, en la municipalidad provincial de Utcubamba, de los actores sociales influye negativamente en su nivel de satisfacción, debido a que en la fase de preparación; los indicadores convocatoria, comunicación, sensibilización, e identificación y registros se desarrollan de manera ineficiente.

Las convocatorias a los pobladores de las organizaciones sociales realizadas por la municipalidad provincial de Utcubamba influyen negativamente en el nivel de satisfacción de los actores participantes de la provincia de Utcubamba, debido a que se encuentran totalmente en desacuerdo con la eficiencia y promoción de la fase convocatoria.

Los programas de capacitación realizados en el presupuesto participativo influyen negativamente en el nivel de satisfacción de los actores participantes de la municipalidad provincial de Utcubamba, debido a que están en desacuerdo sobre el desarrollo de programas de capacitación, sensibilización y talleres sobre el proceso de presupuesto participativo.

Recomendaciones

Se recomienda realizar una adecuada difusión y sensibilización a los actores participantes de la provincia de Utcubamba, con el fin de poder lograr la mayor participación de las organizaciones sociales y así lograr el desarrollo de la provincia.

Las convocatorias para participar en el proceso de presupuesto participativo se orienten a alcanzar la eficiencia, mejorando aspectos como la comunicación para tener mayor alcance en los agentes participantes.

Así mismo, los agentes participantes deben de ser oportunamente convocados y las propuestas deben ser considerados para así promover la participación de la sociedad civil debidamente organizada.

Realizar una minuciosa capacitación a los actores participantes, con la finalidad que puedan presentar proyectos que se encuentren dentro del portafolio de proyectos con posible ejecución de recursos públicos.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, G. (2014). *Dos estudios sobre las microfinanzas en el Peru*. Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Peru, Escuela de Postgrado, Lima.
- Ambrosini, D. (2002). *Introducción a la banca* (Segunda ed.). Jesus Maria, Lima, Peru: CIUP.
- American Customer Satisfaction Index (ACSI) . (octubre de 2008). *American Customer Satisfaction Index (ACSI)* . Obtenido de https://www.nrcs.usda.gov/Internet/FSE_DOCUMENTS/16/nrcs143_022559.pdf
- Bayona-Flores, F. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Peru*. Tesis de Pregrado, Universidad de Piura, Facultad de ciencias económicas, Piura.
- Bloj, C. (octubre de 2009). *El presupuesto participativo y sus potenciales aportes a la construcción de políticas sociales orientadas a las familias*. Obtenido de CEPAL: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6157/1/LCI3123_es.pdf
- Cabannes, Y. (2007). “27 Respuestas a Preguntas Frecuentes sobre Presupuestos Participativos Municipales. *Qué es y cómo se hace el Presupuesto Participativo*. Quito: Urban Governance Toolkit Series, Banco Mundial and United Nations Settlements Programme (UN-HABITAT).
- Castro, C. (Junio de 2015). Riesgo sistémico en el sistema financiero peruano. *Revista de estudios económicos*(29), 77-90.
- Castro, H. (2005). Experiencias significativas del presupuesto participativo que contribuyen a un mejoramiento del manejo de los recursos públicos. Lima.

- Cermeno, R., Leon, J., y Mantilla, G. (2011). *Determinantes de la morosidad: un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y credito del Peru, 2003-2010*. Centro de Investigacion y Docencia Economica A.C. Mexico DF: CIDE.
- Chica. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública. *Administracion y desarrollo: temas de administracion y gestión pública*, 64.
- Choy, M., Costa, E., y Churata, E. (2015). *Radiografia del costo del credito en el Peru*. Banco Central de Reserva del Peru. Lima: BCRP.
- Chu Rubio, M. (2003). *Fundamentos de Finanzas* (Segunda ed.). Lima, Peru: Colegio de Economistas de Lima.
- Conterno, E. (agosto de 2005). “Potenciando la Participación Ciudadana en el Perú: Presupuesto Participativo y Consejos de Coordinación. Recuperado el 2 de abril de 2018, de http://www.lasociedadcivil.org/wp-content/uploads/2014/11/e_conterno.pdf
- Davila Muñoz, S., y Elguera Ysnaga, R. (Enero de 2007). *Care Peru*. Recuperado el 9 de Abril de 2018, de Care Peru: <http://www.care.org.pe/wp-content/uploads/2015/06/Experiencias-de-gestion-local-y-presupuesto-participativo-aportes-a-la-participacion-la-gobernabilidad-la-gestion-publica.pdf>
- Eneque, M., y Rufasto, A. (2014). *Pecados capitales de un evaluador de creditos*. Chiclayo, Lambayeque, Peru.
- Eur lex. (2017). Obtenido de https://eurlex.europa.eu/summary/glossary/civil_society_organisation.html?locale=es

- Fornell, C., Morgeson, F., y Bryant, B. E. (Junio de 2008). *American Customer Satisfaction Index. Methodology Report*. Recuperado el Julio de 2018, de American Customer Satisfaction Index: www.theacsi.org
- Gadea, A., Herrera, N., y Palma, J. (2015). *Factores que determinan la calidad de la cartera de credito de la microfinanciera Fundenuse S.A, en el segundo semestre del ano 2014*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autonomia de Nicaragua, Facultad regional multidisciplinaria, Managua.
- Gambini Quezada, G. (2011). *La participacion ciudadana en la gestion del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfaccion de la poblacion del distrito Gregorio Albarracin Lanchipa, periodo:2007-2009*. Tacna, Peru.
- García, F. (2014). *El presupuesto participativo de la ciudad de México ¿Participación ciudadana con resultados?* México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- García, M., y Téllez, L. (9 de julio de 2017). *El presupuesto participativo: un balance de su estudio y volución en México*. Guadalajara, Mexico.
- Goldfrank, B. (Santiago de 2006). *Los procesos de "presupuesto participativo" en América Latina: éxito, fracaso y cambio*. Obtenido de Revista de ciencia política (Santiago), 26(2), 3-28: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2006000200001
- Gomez, C., Incio, O., y ODonnell, G. (2011). *Niveles de satisfaccion laboral en la banca comercial: un caso de estudio*. Tesis de Maestria, Escuela de Postgrado - PUCP, Lima.

- Gonzales, R., Llopis, J., y Gascó, J. (2012). Participación y satisfacción del ciudadano en la gestión pública: Un estudio en el ámbito de la administración local. *Auditoria y gestión de los fondos públicos.*, 32.
- Gutierrez, J., y Elizondo, J. (2001). *Riesgo de credito: el enfoque actuarial*. Mexico: Ica.
- Hernández , R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc-Graw Hill.
- Ignacio, P. (2011). *El presupuesto participativo en la gestión local: El caso del municipio de Maipú en la provincia de Mendoza (Argentina)*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo .
- Kotler, P. (1989). *Direccion de Mercadotecnia*.
- La República. (18 de abril de 2018). Realizan Presupuesto participativo para provincias de Amazonas. Amazonas, Perú.
- Martín, J. (2011). *Finanzas Internacionales*. España: Paraninfo.
- Martínez , J. (2017). El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción lidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, en el periodo 2016 . Lima.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). *Guía del Presupuesto Participativo Basado en Resultados*. Lima, Perú: USAID Perú.
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2018-2019). *Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo Basado en Resultados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Municipalidad Provincial de Ica. (2018). *Presupuesto Institucional de Apertura*. Obtenido de

http://www.regionica.gob.pe/web/index.php?option=com_contentyview=articleid=904yItemid=336

Neyra Urquiza, R. B. (2014). El proceso del presupuesto participativo por resultados y su influencia en el nivel de satisfacción de la población del distrito de ciudad nueva, periodo:2011-2012. Tacna, Peru.

Ormazabal, F. (Abril de 2014). Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos de los chilenos. *Revista de Analisis Economico*, 29(1), 3-16.

Proinversión. (2018). Proyecto priorizado. Lima.

Rebolledo, P., y Soto, R. (2003). *Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: una aproximación al segmento de las microfinanzas*. Banco Central de Reserva del Peru. Lima: BCRP.

Riveros, L., y Luque, R. (2014). *Presupuesto participativo en universidades nacionales*.

Rodriguez, C. (Jul-Dic de 2008). Impacto de las microfinanzas: resultados de algunos estudios. Enfoque en el sector financiero. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(20), 281-298.

Rojas, C. (2015). Factores que limitan la participación ciudadana en el presupuesto participativo, caso: distrito de Mariano Melgar. Lima.

Sanchez, S., y Tafur, M. (2016). *Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación - Agencia 1 de la*

ciudad de Trujillo en el año 2016. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela Profesional de Administración, Trujillo.

Sedano, V. L. (2007). *Causas del ausentismo ciudadano en el presupuesto participativo municipal*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/ausentismo-ciudadano-presupuesto-participativo-municipal/ausentismo-ciudadano-presupuesto-participativo-municipal.pdf>

Talledo, J. (Septiembre de 2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia*. Documento de trabajo, Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Lima.

Uriarte, F. (2016). *Determinantes del riesgo de incumplimiento: una aplicación al mercado de préstamos de consumo no revolventes*. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Departamento de Análisis del Sistema Financiero. Lima: SBS.

Villegas, E., y Restrepo, J. (2013). *Modelos de calificación cuantitativa (scoring) para agilizar créditos y mitigar el riesgo*. Escuela de Ingeniería de Antioquia, Ingeniería Administrativa. Envigado: EIA.

Zagaceta, F. (2008). *El proceso del presupuesto participativo 2008: Caso Gobierno Regional Amazonas*. Lima.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

Van Zuylen, H. J. (1998). Effectivity and Impact of Participative Planning. *Transportation Research Record*, 1617(1), 105–111. <https://doi.org/10.3141/1617-15>

ANEXOS

Anexo 1: ANALIS DE FIABILIDAD

El análisis de la fiabilidad del instrumento, cuya herramienta utilizada es el cálculo del coeficiente de **Alpha de Cronbach**, como lo realizan varios autores (López Pumar et. al., 2011), (Granado de la Arden et. al., 2007), (Hernández Sampieri et. al, 2003). Por lo tanto, se considera aceptable sobre 0,65 y se califica de excelente cuando tal parámetro es superior a 0,90.

En la investigación correspondiente a “**El Presupuesto Participativo Y La Satisfacción De Los Actores En La Municipalidad Provincial De Utcubamba**”; la fiabilidad de instrumento final que consta de 48 ítems llevo a un valor de 0,975, lo que indica la fiabilidad del instrumento.

ESTADISTICOS DE FIABILIDAD

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	48

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos (Guía de Encuestas)

UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

**GUÍA DE ENCUESTA N° 01. DIRIGIDA ACTORES PARTICIPANTES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA**

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario está dirigida a los actores participativos, con la finalidad de obtener información general sobre el nivel de satisfacción que genera el presupuesto participativo.

Los resultados del cuestionario serán manejados con absoluta confidencialidad y la información sólo será utilizada académicamente en el desarrollo del presente trabajo de investigación que ayude a sustentar y validar el diseño de la propuesta metodológica basada en el nivel de satisfacción de los actores participantes de la municipalidad provincial de Utcubamba.

En ese sentido se agradece por su colaboración en las respuestas que deben ser claras y precisas por lo que se recomienda leer bien cada una de las preguntas.

Cuestionario

Estimado ciudadano (a), el objetivo de la siguiente encuesta es medir el nivel de satisfacción de los actores participantes de la municipalidad provincial de Utcubamba en relación con el presupuesto participativo.

La información solo será de conocimiento del investigador y se realiza con fines académicos. Responda en forma objetiva y veraz.

I. Información General

1 Tipo de Agente

a) Nuevo b) Recurrente

2 Edad :

3 Sexo :

c) Masculino d) Femenino

4 Nivel de Instrucción:

a) Sin nivel

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior No universitaria

e) Superior Universitaria

f) Título Profesional

II. Información Especifica

La numeración equivale a: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Fiabilidad

N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Qué utilidad tiene para usted el presupuesto participativo?				
2	¿Ante sus dudas el equipo técnico muestra interés por resolverlo?				
3	¿El proceso presupuesto participativo es llevado a cabo sin errores?				
4	¿Cuál es el grado de que sus peticiones sean atendidas?				

Capacidad de respuesta

N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿Se realizó en el tiempo previsto todo el proceso del presupuesto participativo?				
6	¿En el presupuesto participativo se les dio la oportunidad de presentar sus propuestas?				
7	¿Los proyectos son entregados en el tiempo pactado?				
8	¿El presupuesto participativo duro más de la programación?				

Seguridad

N°	Preguntas	1	2	3	4
9	¿Considera que el presupuesto participativo es transparente?				
10	¿Considera que el presupuesto participativo es imparcial?				
11	¿El equipo técnico brinda un trato igualitario a todos los actores participantes?				
12	¿En el presupuesto participativo existe un trato de respeto y cortesía?				

Empatía

N°	Preguntas	1	2	3	4
13	¿El presupuesto participativo se realizó en horarios accesibles?				
14	¿Existe comprensión de las necesidades particulares de los actores participantes?				
15	¿El lugar donde se realiza el proceso de presupuesto participativo es accesible?				
16	¿El equipo técnico utiliza un lenguaje claro en sus explicaciones?				

Elementos tangibles

N°	Preguntas	1	2	3	4
17	¿El material utilizado es apropiado?				
18	¿Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación y ruidos) son adecuadas?				
19	¿Las instalaciones (locales, mobiliario y equipo) están en buenas condiciones?				
20	¿La tecnología empleada es útil para llevar a cabo las actividades?				

Presupuesto participativo

Comunicación

N°	Preguntas	1	2	3	4
21	¿Los canales de comunicación para realizar las convocatorias son adecuados?				
22	¿Hay una adecuada difusión del presupuesto participativo sobre los avances y resultados del proceso?				

Anexo 3: Instrumento De Validación Por Juicio De Expertos

NOMBRE DEL FUNCIONARIO		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES		
MAESTRÍA		
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Medir el nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba en relación con el presupuesto participativo. 	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar y analizar la situación del presupuesto participativo de la municipalidad provincial de Utcubamba. - Diagnosticar la situación de la satisfacción de los actores de la municipalidad provincial de Utcubamba. - Analizar el nivel de satisfacción de los actores en la municipalidad provincial de Utcubamba. 	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 48 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>NIVEL DE SATISFACCION</p>	

Fiabilidad

N°	Preguntas	
1	¿Qué utilidad tiene para usted el presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2	¿Ante sus dudas el equipo técnico muestra interés por resolverlo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3	¿El proceso presupuesto participativo es llevado a cabo sin errores?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4	¿Cuál es el grado de que sus peticiones sean atendidas?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

Capacidad de respuesta

N°	Preguntas	
5	¿Se realizó en el tiempo previsto todo el proceso del presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6	¿En el presupuesto participativo se les dio la oportunidad de presentar sus propuestas?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7	¿Los proyectos son entregados en el tiempo pactado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8	¿El presupuesto participativo duro más de la programación?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Seguridad

N°	Preguntas	
9	¿Considera que el presupuesto participativo es transparente?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10	¿Considera que el presupuesto participativo es imparcial?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

11	¿El equipo técnico brinda un trato igualitario a todos los actores participantes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12	¿En el presupuesto participativo existe un trato de respeto y cortesía?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Empatía

N°	Preguntas	
13	¿El presupuesto participativo se realizó en horarios accesibles?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14	¿Existe comprensión de las necesidades particulares de los actores participantes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15	¿El lugar donde se realiza el proceso de presupuesto participativo es accesible?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16	¿El equipo técnico utiliza un lenguaje claro en sus explicaciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Elementos tangibles

N°	Preguntas	
17	¿El material utilizado es apropiado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18	¿Las condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación y ruidos) son adecuadas?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19	¿Las instalaciones (locales, mobiliario y equipo) están en buenas condiciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20	¿La tecnología empleada es útil para llevar a cabo las actividades?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Presupuesto participativo

Comunicación

N°	Preguntas	
21	¿Los canales de comunicación para realizar las convocatorias son adecuados?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22	¿Hay una adecuada difusión del presupuesto participativo	TA() TD()

	sobre los avances y resultados del proceso?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23	¿Tiene acceso al portal web de la municipalidad provincial de Utcubamba para tener una mayor información del presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24	¿Qué tan fácil el acceso al portal web de la municipalidad provincial de Utcubamba?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Sensibilidad

N°	Preguntas	
25	¿Los programas de sensibilización se hacen en su oportunidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26	¿Son útiles los programas de sensibilización que se realiza sobre el presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27	¿Los programas de sensibilización del presupuesto participativo son eficientes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28	¿Es importante para usted los programas de sensibilización	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

	realizados por el equipo técnico?	_____ _____
--	-----------------------------------	----------------

Convocatoria

N°	Preguntas	
29	¿Las convocatorias para participar en el proceso del presupuesto participativo son eficientes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
30	¿Usted considera que la convocatoria es realizada oportunamente?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
31	¿La municipalidad promueve la participación de la sociedad civil organizada?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
32	¿Qué tan importante es para usted las convocatorias realizadas por el equipo técnico?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Identificación y registro

N°	Preguntas	
33	¿El registro de los actores participantes es adecuado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
34	¿La identificación e inscripción de los actores	TA() TD()

	participantes lo realizan en su oportunidad?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
35	¿Considera necesario el registro de los actores participantes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
36	¿Usted considera que el número de actores participantes es adecuado para llevar a cabo el presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Capacitación

N°	Preguntas	
37	¿Las capacitaciones sobre el presupuesto participativo son de calidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
38	¿Son suficientes las capacitaciones para los actores participantes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

39	¿Son útiles las capacitaciones sobre el presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
40	¿Es importante las capacitaciones realizadas por el equipo técnico?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Taller de trabajo

N°	Preguntas	1
41	¿En los talleres de trabajo se identifica y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
42	¿Los talleres de trabajo son eficientes?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

43	¿Usted piensa que el presupuesto participativo es empleado de manera adecuada?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
44	¿Los talleres de trabajo se realizan siguiendo la normativa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Formalización

N°	Preguntas	1
45	¿Se cumple los acuerdos y compromisos pactados en el presupuesto participativo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
46	¿Considera adecuada la cantidad de proyectos formalizados que presenta la municipalidad?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
47	¿Se informa sobre el cumplimiento de acuerdos y compromisos asumidos el año anterior?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

48	¿Considera usted que se cumple los compromisos asumidos por parte de todos los participantes del proceso?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
----	---	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO:

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del cuestionario

para,.....

..... elaborado por

Bachiller Yaceli Fernández Díaz, quien está realizando un trabajo de investigación

titulado: “EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS

ACTORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA”.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que dicho cuestionario es

válido para su aplicación.

Utcubamba setiembre del 2019

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO: EL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ACTORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA

INDICACIONES. Señor Especialista se pide su colaboración para luego de un riguroso análisis de los indicadores del modelo, marque con un aspa (X) en el casillero de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, estableciendo si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su aplicación. Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 puntos.

1 = Muy malo	2 = Malo	3 = Regular	4 = Bueno	5 = Muy bueno
--------------	----------	-------------	--------------	---------------

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observ.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
1. Fundamenta la necesidad en la gestión y la resolución del problema.	1	2	3	4	5	
2. El modelo didáctico responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
3. El modelo didáctico describe los procedimientos de manera coherente.	1	2	3	4	5	
Objetivo						
4. El Modelo didáctico está orientado a Mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.	1	2	3	4	5	
5. Plantea propósitos claros y definidos a lograr.	1	2	3	4	5	
Contenidos						
6. Plantea el modelo a desarrollar de manera clara y precisa.	1	2	3	4	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observ.
Base teórica	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
7. Plantea actividades y estrategias que guarda relación con la propuesta del plan de procesos.	1	2	3	4	5	
8. Contiene principios rectores que fundamentan las variables de estudio.	1	2	3	4	5	
9. Contiene actividades y estrategias pertinentes para el logro de la enseñanza aprendizaje.	1	2	3	4	5	
10. La propuesta del modelo didáctico contiene una variedad de actividades prácticas.	1	2	3	4	5	
11. Plantea actividades que responden a la solución del problema.	1	2	3	4	5	
12. Plantea actividades prácticas que responden a situaciones reales del contexto.	1	2	3	4	5	
Calidad Técnica						
13. Detalla información como: descripción, objetivos, duración, forma de aplicación.	1	2	3	4	5	
14. Coherencia interna entre elementos y componentes del modelo didáctico y los objetivos propuestos en el estudio.	1	2	3	4	5	
15. Existe coherencia entre la propuesta y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Obser.
Viabilidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	

INDICADORES DE CALIDAD DEL MODELO	VALORACION					Observ.
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Base teórica						
16. El modelo didáctico por su carácter práctico puede ser aplicado en otros contextos similares.	1	2	3	4	5	
17. Las actividades que plantea son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
18. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
Metodología						
19. Las estrategias metodológicas son apropiadas a las características de los implicados en el estudio	1	2	3	4	5	
Evaluación						
20. El modelo didáctico describe su forma de evaluación y responde a los indicadores y resultados.	1	2	3	4	5	
Puntaje Parcial.	0	0	0	24	70	
PUNTAJE TOTAL.						

ESCALA DE VALORACIÓN GENERAL SEGÚN CATEGORÍAS:

Muy Malo 1 - 20	Malo 21 - 40	Regular 41 - 60	Bueno 61 - 80	Muy Bueno 81 - 100
El Modelo didáctico no es aplicable		Subsanar observaciones	Aplicable según las sugerencias	Es aplicable
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN		Puntaje: 94	El Modelo didáctico es:	Válido

OBSERVACIONES:

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

Nombres y apellidos:		
Grado académico:		
Especialidad:		Firma
Cargo o función:		DNI:

Fecha: Diciembre del 2018

**Anexo 4: Registros del proceso participativo de la Municipalidad
Provincial de Utcubamba en el 2019 con respecto al 2018**

INDICADORES	2018		2019		VAR 19/18
	N	%	N	%	%
Número de participantes					
Hombres	61	78%	42	91%	-31%
Mujeres	17	22%	4	9%	-76%
Total	78	100%	46	100%	-41%
Equipo técnico					
Hombres	10	100%	11	52%	10%
Mujeres	0	0%	1	5%	
Total	10	100%	21	100%	110%
Comité de vigilancia					
Hombres	2	50%	4	100%	100%
Mujeres	2	50%	0	0%	-100%
Total	4	100%	4	100%	0%

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **M.Sc. Willy Anaya Morales**, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s),

Yaceli Fernández Díaz

Titulada: **“El presupuesto participativo y la satisfacción de los actores en la Municipalidad Provincial de Utcubamba”**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 30 de marzo de 2022.

M.Sc. Willy Anaya Morales
ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración) Recibo digital.

INFORME FINAL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	6%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 400 words

Activar Windows
Ir a Configuración de PC



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Yaceli Fernandez Diaz
Título del ejercicio: INFORME FINAL
Título de la entrega: INFORME FINAL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TURNITIN.docx
Tamaño del archivo: 1.47M
Total páginas: 144
Total de palabras: 24,225
Total de caracteres: 138,474
Fecha de entrega: 12-may-2021 02:45p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1584620685

