

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los
agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo**

Tesis que presenta el (la) bachiller

Odar Barbarán Claudia Cecilia

Rioja Valle Sol Marina

Para obtener el título profesional de

ECONOMISTA

Lambayeque – Perú

Noviembre - 2019

**EL PROCESO DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

Claudia Cecilia Odar Barbarán

Bachiller

Sol Marina Rioja Valle

Bachiller

Mag. Econ. Willy Rolando Anaya Morales

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de ECONOMISTA.

Aprobado por el jurado:

Econ. José Gómez Navarro

Presidente

Econ. Abdel Flores Olivos

Secretario

Econ. Alejandra Liza Zatti

Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y a mi hermano, quienes me brindaron su apoyo en los momentos difíciles, y que a pesar de todo siempre tuvieron palabras de aliento para esforzarme cada día más y llegar a ser una mejor profesional.

Primeramente, le dedico a Dios, a mis padres Augusto Odar y Susana Barbarán, a mis hermanas Adriana y Valeria por su apoyo incondicional en el desarrollo del presente proyecto y motivación en mi formación profesional. A Cristhian por su apoyo y motivación constante para cumplir con cada meta.

Agradecimiento

A ti Dios por darme las fuerzas de voluntad necesarias para culminar esta etapa en mi vida profesional y mostrarme el camino a recorrer.

A la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, por todos los conocimientos brindados durante mi etapa universitaria.

Al Asesor M. Sc. Willy Anaya Morales, por su constante colaboración con su experiencia, conocimientos y su motivación para concluir exitosamente esta investigación.

Gracias a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera profesional y por haberme dado la fortaleza para culminar esta etapa profesional.

Le agradezco a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio que me han permitido culminar mi carrera profesional.

A mis profesores por todas sus enseñanzas, conocimientos y consejos transmitidos durante mi formación universitaria.

A mi asesor M. Sc. Willy Anaya Morales por todo el apoyo, los conocimientos y motivación brindada a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

ÍNDICE	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo 1: El objeto de estudio.....	1
1.1. Contextualización del Objeto de Estudio	1
1.2. Características y Manifestaciones del Problema de Investigación.....	2
Capítulo 2: Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Bases Legales	32
2.4. Marco Conceptual	34
Capítulo 3: Metodología	36
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	36
3.2. Diseño de la Investigación	37
3.3. Población y Muestra.....	38
3.4. Operacionalización de variables.....	40
3.5. Técnicas, Instrumentos de Recolección de Datos	41
3.6. Técnicas para el Procesamiento de la Información	43

Capítulo 4: Resultados y Discusión	44
4.1. Contrastación Empírica	44
4.2. Niveles de las Variables de Investigación.....	48
4.3. Discusión.....	61
Conclusiones	64
Recomendaciones	66
Referencias.....	68
Anexos	75

Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de las variables	40
Tabla 2. Índices de fiabilidad para las variables Presupuesto participativo y satisfacción.....	42
Tabla 3. Índices de fiabilidad de las dimensiones del Presupuesto participativo y satisfacción ..	43
Tabla 4. Correlación entre el presupuesto participativo y la satisfacción.....	44
Tabla 5 Resultado del proceso participativo y sus dimensiones	45
Tabla 6 Resultado de la satisfacción de los agentes participantes	46
Tabla 7. Presupuesto participativo	48
Tabla 8. Fase preparación	49
Tabla 9. Fase concertación.....	50
Tabla 10. Fase formalización	51
Tabla 11. Satisfacción	56
Tabla 12. Expectativa.....	57
Tabla 13. Percepción.....	58
Tabla 14. Prueba de normalidad	80
Tabla 15 Rangos del Alfa de Cronbach	82

Índice de figuras

Figura 1. Presupuesto participativo.....	48
Figura 2. Fase preparación.....	49
Figura 3. Fase concertación	51
Figura 4. Fase formalización.....	52
Figura 5. Brechas de cada dimensión de presupuesto participativo	53
Figura 6. Medias de la fase preparación	54
Figura 7. Medias de la fase concertación.....	54
Figura 8. Medias de la fase formalización	55
Figura 9. Satisfacción.....	56
Figura 10. Expectativa	57
Figura 11.. Percepción	58
Figura 12. Brechas de cada dimensión de satisfacción.....	59
Figura 13. Medias de las expectativas	60
Figura 14. Medias de las percepciones	60
Figura 15. Presupuesto participativo 2009-2019	81

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Cuestionario de presupuesto participativo y satisfacción	77
Anexo 3. Prueba de normalidad.....	80
Anexo 4. Presupuesto participativo 2009-2019	81
Anexo 5. Alfa de Cronbach	82
Anexo 6. Data	83

Resumen

La presente investigación titulada “El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo”, presenta como objetivo de la investigación, determinar la relación entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la municipalidad de Chiclayo. De acuerdo con la metodología desarrollada la investigación es de tipo aplicada, además se encuentra enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. Para la recopilación de la información se aplicó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario valorado mediante la escala Likert. La muestra estuvo conformada por 35 agentes participantes del presupuesto participativo.

Finalmente, según los resultados obtenidos se obtuvo que existe relación directa de 84.5% entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Sin embargo, el nivel del proceso presupuesto participativo se encuentra en un nivel bajo con 88.6%, de la misma manera el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel bajo con un 68.6%.

Palabra clave: Presupuesto participativo, satisfacción, agentes participativos

Clasificaciones JEL: H0, H5, H7.

Abstract

The present research entitled "The process of participatory budgeting and the satisfaction of participating agents in the Provincial Municipality of Chiclayo", presents as the objective of the investigation, determine the relationship between the participatory budget process and the satisfaction of the agents participating in the Municipality of Chiclayo. According to the methodology developed, the research is of a basic type, and is also framed within a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design of a correlational level. To collect the information, the survey was applied as a technique and as a tool the questionnaire was assessed using the Likert scale. The sample consisted of 35 agents participating in the participatory budget.

Finally, according to the results obtained, there was a direct relationship of 84.5% between the participatory budget process and the satisfaction of the participating agents in the Provincial Municipality of Chiclayo. However, the level of the participatory budget process is at a low level with 88.6%, in the same way the level of satisfaction is at a low level with 66.6%.

Keyword: Participatory budgeting, satisfaction, participatory agents.

Classifications JEL: H0, H5, H7.

Introducción

Actualmente el proceso del presupuesto participativo se enmarca en la nueva gestión pública y la modernización del estado, en los cuales los recursos públicos se asignan, evalúan y ejecutan en función a cambios específicos que se deben alcanzar para mejorar el bienestar de los ciudadanos. Para conseguir cambios es necesario producir resultados que mejoren las condiciones de vida de las personas, y estos resultados esperados se encuentran en el Plan de Desarrollo Concertado.

Una de las características del Presupuesto Participativo es que necesita mantenerse cercano a la ciudadanía, para garantizar una distribución más equitativa de los recursos que dependen de su línea, contribuyendo específicamente: a la identificación y formulación de proyectos y programas sociales que respondan a las necesidades de las familias; enfocándose a las clásicas tensiones entre políticas barriales y/o comunales y políticas dirigidas a grupos orientados a individuos o familias y reforzando todo aquello que contribuyan en el diseño y la ejecución de las políticas sociales.

Por ello, Según Hernández (2019) a nivel mundial en la ciudad de México surgió la necesidad de implementar nuevas reformas para que aumente la iniciativa en cuanto a la participación ciudadana, además se afirma que los recursos deben de ser orientados hacia el beneficio de toda la comunidad. Por otro lado, los habitantes de las colonias y pueblos de la ciudad de México cada año deciden sobre los proyectos que ejecutaran en el que se emplea el 3% otorgado a cada alcaldía. Asimismo, vienen trabajando por incrementar la satisfacción de los ciudadanos participantes mediante la realización de un foro con la finalidad de que los capitalinos, académicos y asociados puedan opinar y enriquecer el proceso participativo.

Por otro lado Martínez y Arena (2019) menciona que en Argentina el 88% de los municipios indicaron que el impacto que tienen sobre la ciudadanía es poco relevante, asimismo en el año 2015 solo el 1.5% de la población de los distritos más relevantes formaron parte de la elección de proyectos, asimismo según una encuesta realizada a los pobladores indicaron que están satisfechos en un 96% en cuanto a la Red Argentina de Presupuesto Participativo el cual busca principalmente favorecer al aprendizaje entre los diversos distritos en cuanto a la aplicación de una política participativa mediante publicaciones, eventos locales, brindado capacitaciones y apoyo técnico a todos los municipios que están aplicando el proceso de presupuesto participativo.

En cuanto a nivel nacional en el distrito El Porvenir vienen implementando el presupuesto participativo para el año 2020 en la cual se prioriza la identificación de los problemas de la sociedad, también se eligió el comité de vigilancia constituido por los agentes participantes de la sociedad civil organizada del distrito. El alcalde de El Porvenir manifestó que se está trabajando en base a nueve proyectos que serán ejecutados el próximo año con un monto de S/. 16 714 000 soles destinados a obras de servicios básicos, así como pistas y veredas (Diario El Correo, 2019).

Asimismo, en la ciudad de Lima vienen trabajando sobre el nivel de satisfacción de los agentes participantes y de la población en general, debido que mediante una plataforma virtual de Consulta Ciudadana Virtual del Presupuesto, la ciudadanía puede escoger entre 167 proyectos viables e ideas de proyectos para su futura ejecución, dichos proyectos se encuentran dentro del Plan Regional de Desarrollo concertado Lima 2012-2025: Territorio y Medio Ambiente, Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Buen Gobierno, gracias a esta medida 17 383

tuvieron la oportunidad de votar y priorizar la ejecución de determinados proyectos a fin de satisfacer las necesidades de la población (RPP Noticias, 2014).

Actualmente el presupuesto participativo ha logrado tener una mayor importancia siguiendo la línea de la modernización del estado. En las cesiones del proceso de presupuesto participativo 2019, se observó el trabajo por parte del equipo técnico y de los agentes participantes, ambos realizaron la priorización de los proyectos basándose en los objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo Concertado de Chiclayo. Asimismo, se pudo evidenciar que los ciudadanos de la provincia de Chiclayo indican que los proyectos no son ejecutados a tiempo, además que el presupuesto destinado para la ciudad cada año disminuye y que no cumplen con los plazos establecidos para la realización del presupuesto participativo, también se pudo observar que los proyectos que se presentan muchas veces no son priorizados o tardan años en priorizarse. Por otro lado, indican que la municipalidad no realiza una convocatoria adecuada para que la población se informe y pueda inscribirse como participante del proceso. Por tales motivos es que con la presente investigación se pretende determinar la relación que existe entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El presente trabajo de investigación tiene como problema general ¿Qué relación existe entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?, cuyos problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo? Asimismo, el objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad

Provincial de Chiclayo, cuyos objetivos específicos fueron: Determinar el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y Determinar es el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Por otro lado, se pretendió comprobar la siguiente hipótesis existe relación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La primera variable de la presente investigación es el presupuesto participativo es un proceso de democracia directa, voluntaria y universal, donde el pueblo puede discutir y decidir sobre el presupuesto y las políticas públicas.

Por otro lado, la segunda variable es la satisfacción de los usuarios es el agrado ante los bienes o servicios que se les presenten, 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.

La presente investigación consta de cuatro capítulos: el primer capítulo consiste en detallar cual es el objeto de estudio de la investigación, en primer lugar, colocando al objeto de estudio en contexto, seguido de ello se detallan las características y de qué manera de ha manifestado el problema de investigación.

El segundo capítulo detalla un tema muy importante, que es el marco teórico, en donde se tiene en cuenta los antecedentes de la investigación, tanto internacionales, nacionales y locales; las bases teóricas, las bases legales, el marco conceptual, definición de términos utilizados en la investigación, tomando en cuenta las variables de estudio.

El tercer capítulo trata sobre la metodología de la investigación, como: el tipo de investigación, el método de investigación, diseño de investigación, así como también la población y muestra, Operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y técnicas para el procesamiento de información.

En el cuarto capítulo se expone el análisis de resultados, así también se realiza la contrastación de hipótesis y la discusión de resultados. Seguido de ello se detallan las conclusiones del estudio con sus respectivas recomendaciones.

Capítulo 1: El objeto de estudio

1.1. Contextualización del Objeto de Estudio

El presupuesto participativo es el instrumento para tomar decisiones compartidas entre la sociedad y el estado sobre las acciones a implementar, principalmente proyectos, para el éxito de la perspectiva del desarrollo en el marco de los planes de desarrollo concertado, pero aún se encuentra en proceso de avance, ya que existen carencias tales como el entendimiento de un proceso por parte de los participantes, y una concientización de los mismos, ya que el equipo técnico expone con un lenguaje que muchas veces no es de fácil comprensión, debido a que existe la falta de conocimiento de los asistentes, además de la inasistencia de los mismos.

Por otro lado, el incumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en el proceso del presupuesto participativo y en la ejecución de las obras públicas, causa insatisfacción en la población, así como por parte de los actores que intervienen; el incumplimiento en los acuerdos se debe en que gran parte de las propuestas son seleccionadas sin tener criterios técnicos y generalmente bajo criterios de tipo político.

Actualmente el presupuesto participativo tiene mayor importancia, ya que se ha seguido la línea de la modernización del estado. En las cesiones del proceso de presupuesto participativo 2019 en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se observó el trabajo por parte del equipo técnico y de los agentes participantes, ambos realizaron la priorización de los proyectos basándose en los objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo Concertado de Chiclayo. A pesar de tener mucha importancia, respecto al año anterior la asignación presupuestal disminuyó en

15.3%, haciendo una suma de S/ 7 580 331 destinados a la ejecución de proyectos aprobados. (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018).

Es preciso mencionar también que siempre existe el riesgo de que el proceso participativo, sea sólo una herramienta de formalidad legal, antes que una herramienta efectiva para el logro de los objetivos de desarrollo local, puesto que muchas veces los proyectos llegan solo a la etapa de priorización, quedándose muchas veces estancada la obra o incluso sin empezar. Y cuando las necesidades son urgentes, las poblaciones pueden exigir muchos recursos y ante el poco cumplimiento, el proceso puede convertirse en un conflicto social (León, 2009).

1.2. Características y Manifestaciones del Problema de Investigación

En 1989 la ciudad de Porto Alegre, Brasil fue precursora en ejecutar el Presupuesto Participativo a mano del Partido de los Trabajadores, sin embargo, sus inicios son más complejos es así que existen acontecimientos al final de los setenta e inicios de los ochenta por el Partido del Movimiento Democrático Brasileño (PMDB), donde gobiernos municipales delegaban sus presupuestos a la opinión pública, desde entonces se extendió por los diferentes gobiernos locales latinoamericanos, tales como: en dos partidos de izquierda; uno fue La Causa R (CR), en la ciudad de Guyana, y posteriormente en Caracas, Venezuela; y otro fue Frente Amplio (FA), en Uruguay, Montevideo; ello dio la oportunidad que los ciudadanos pudieran influir en las decisiones de gasto e inversión de sus respectivas ciudades, pero principalmente satisfacer a los requerimientos de servicios que no son atendidos.

A pesar de ello, sólo en Porto Alegre se cumplieron los objetivos, en Caracas el proceso de presupuesto participativo no tuvo el mismo resultado, debido a que no hubo un compromiso de la ciudadanía y del gobierno, sin embargo, se consiguió la transparencia de las cuentas del

gobierno; por otra parte, en Montevideo si bien hubo transparencia en el proceso, no se obtuvo una constante participación de la población. Según estudios se dice que a pesar de que las tres ciudades tenían características parecidas, como el nivel de capital social, voluntad política, la magnitud de las ciudades, la supervisión centralizada y la competencia del personal, éstos se diferenciaron en dos puntos clave que son los recursos de gobiernos locales y el nivel de descentralización. Estas condiciones no posibilitaron que el proceso de presupuesto participativo sea efectivo, por ello sólo en los gobiernos de Porto Alegre y de Montevideo dieron suficientes recursos y autonomía jurídica a los gobiernos locales (Goldfrank, 2006).

En el Perú desde la constitución de 1993 se han dado procesos participativos a través de herramientas de democracia directa, expuestos en la Ley de Derechos de Participación y Control Ciudadanos (Ley 26300), ambas promulgadas en 1993 y vigentes hoy en día.

Posteriormente el proceso de descentralización del Estado se inició en el año 2002 en la que *“La Constitución Política del Perú dispone que los gobiernos descentralizados formularán sus presupuestos con la participación de la población y rendirán cuenta de su ejecución, anualmente, bajo responsabilidad y conforme lo que establezca la Ley”* (Conterno, 2005). Cuya ley Marco del Presupuesto participativo Ley N° 28056, da pie al inicio de un cambio para el país en la cual los ciudadanos, pueden formar parte de manera voluntaria y constante en los procesos de gestión y planificación del desarrollo. Con relación a ello *“en la propia Constitución se establece el desarrollo de procesos participativos para la formulación de presupuestos de los gobiernos regionales y locales, la creación de espacios de consulta con participación de representantes de la sociedad civil denominados consejos de coordinación regionales y locales y la obligatoriedad de rendir cuentas, al menos una vez al año”* (Conterno, 2005).

El caso más resaltante en nuestro país, es el de Villa el Salvador, el cual en los últimos tiempos ha producido avances significativos en el campo cultural y social como: bajos niveles de mortalidad infantil, el analfabetismo bajo y mejoras en el sistema de salud. Por otra parte, los elementos que hicieron posible que se implante el proceso del presupuesto participativo en Villa el Salvador fueron: el desarrollo del modelo participativo, la sólida asociación y el desarrollo del capital social que se dieron en el distrito desde sus inicios (Bloj, 2009).

La primera convocatoria de presupuesto participativo fue en el año 2000 con un monto muy bajo, de 600.000 dólares para más de 300.000 personas, a pesar del valor limitado y en un desfavorable contexto el proceso fue productivo y los niveles de participación fueron muy elevados en la región con 25% de la población mayores de 25 años participó en el presupuesto participativo (Cabannes, 2007).

Cabe mencionar, que Villa el Salvador no fue el único distrito que implementó el presupuesto participativo. Otro caso es el de la provincia de Ilo, que cuenta también con una trayectoria larga en el año 2000, participa decidiendo sobre el 15% del presupuesto de inversión municipal; este porcentaje ha aumentado progresivamente (Bloj, 2009).

El presupuesto participativo actualmente es un proceso de participación local, que contribuye de forma directa a la transformación del estilo de gobierno incentivando la transparencia fiscal y económica, tanto como la eficiencia y eficacia en el gasto público; Sin embargo, a pesar que hay avances sucesivos desde que se implantó el presupuesto, existen también elementos que no han sido superados y atentan contra mejores resultados y por lo tanto contra la satisfacción de los ciudadanos.

Como se mencionó anteriormente, el presupuesto participativo es el mecanismo para tomar decisiones compartidas entre la sociedad y el estado respecto a las acciones a implementar, proyectos principalmente, para lograr la perspectiva del desarrollo en el marco de los planes de desarrollo concertado, pero este aún se encuentra en proceso, debido a las limitaciones de los participantes y del equipo técnico, al poco profesionalismo del equipo técnico, falta de conocimiento de los asistentes, y además de la inasistencia de los mismos.

A nivel provincial se tiene información sobre el proceso del presupuesto participativo en la página web de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a partir del año 2009. Para el año 2009, la asignación presupuestal para el presupuesto participativo fue de S/. 9 784 290; mientras que, en el año 2010 hubo una disminución de -85.9% respecto al año anterior, siendo la asignación presupuestal de S/. 1 379 635. En el año 2011 la asignación presupuestal creció en 27.95% es decir en términos monetarios fue de S/ 5 235 550, para el año 2012 el presupuesto participativo aumentó en 12.7% lo que significa que en términos monetarios fue de S/ 5 899 469; para el 2013 la asignación presupuestal tuvo un crecimiento de apenas 1.2% respecto al año anterior es decir el presupuesto para ese año fue de S/ 5 967 389.

En cuanto al año 2014 se pudo observar que el Presupuesto Institucional Anual (PIA) fue de S/.21 960 637 para 17 proyectos, fue el mismo monto del año 2013, es decir que aumento en nada, lo cual fue preocupante para la ciudadanía, así mismo la asignación para el presupuesto participativo disminuyó en 16.2%, lo que implicó un total de S/ 5 000 000 invertidos en 9 proyectos para la provincia de Chiclayo (Aguilar, 2014).

Así también en el 2015 el presupuesto aumento en 60% con respecto al año anterior es decir se contó con S/ 7 998 560 para ejecutar 15 obras, sin embargo el presidente del Comité de

Vigilancia del Presupuesto Participativo, en ese entonces Alfonso Medianero Edgar denunció que solo hasta el momento tres estaban en proceso de construcción, lo cual da pie a tomar medidas correctivas para que el proceso de presupuesto participativo sea más viable y eficiente (La República, 2015).

La asignación presupuestal para el presupuesto participativo 2016 disminuyó en 10.4% respecto al año anterior haciendo un total de S/ 7 166 042, los cuales abarcaron proyectos priorizados a nivel distrital con una cantidad de S/ 5 852 475 y a nivel provincial con S/. 1 313 567 (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018). Para el 2017 la asignación presupuestal disminuyó en 5.4% respecto al año anterior haciendo una suma total de S/ 6 778 011 destinados a proyectos de inversión pública.

En cuanto al año 2018 esta asignación aumento en 32.1% respecto al año anterior es decir el presupuesto participativo para proyectos de inversión aumento a S/ 8 950 848. Entre las obras priorizadas están tres de inversión pública del ámbito del distrito Chiclayo por un monto de S/. 3 409 116, siendo las Unidades Poblacionales de Interés Social -UPIS- Cruz de la Esperanza y Cruz del Perdón, así como la urbanización Santa Ángela, los sectores beneficiarios con el mejoramiento de redes de agua y alcantarillado, infraestructura vial y parques, Así también se aprobó una inversión de S/. 4 570 000, para los sectores de Los Olivos, Santo Toribio de Mogrovejo, 4 de Noviembre, urbanización Villa El Salvador, calle 8 de Octubre, y la cuadra 3 de la calle Manco Cápac; cuyos pobladores se beneficiaron con el financiamiento para estudios y expedientes técnicos de diferentes obras. En el ámbito de los distritos de la provincia de Chiclayo, se ejecutarán dos proyectos de inversión pública en los distritos de Pátapo y Puerto Eten, que recibirán el apoyo de la comuna provincial para la ejecución de obras en el

mejoramiento del sistema de alcantarillado y la construcción de una losa deportiva multiuso (RPP Noticias, 2017).

Actualmente en las cesiones del proceso de presupuesto participativo 2019, se observó el trabajo del equipo técnico y de los agentes participantes, ambos realizaron la priorización de los proyectos basándose en los objetivos detallados en el Plan de Desarrollo Concertado de Chiclayo, con respecto al año anterior la asignación presupuestal disminuyó en 15.3%, haciendo una suma de S/ 7 580 331 destinados a la ejecución de proyectos aprobados. (Véase Anexo).

Podemos mencionar que los ciudadanos de la provincia de Chiclayo tienen una opinión negativa del proceso del presupuesto participativo, debido a lo que ha venido ocurriendo a lo largo de los años, si bien los ciudadanos son representados adecuadamente por ellos mismos, es decir por los agentes participantes, los proyectos que estos presentan muchas veces no son priorizados, por ello es importante resaltar que aún falta por mejorar en el proceso del presupuesto participativo.

Finalmente podemos decir que observando la problemática dentro de la provincia de Chiclayo en cuanto al proceso del presupuesto participativo, es importante realizar esta investigación para así poder determinar la relación que existe entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes, además de determinar el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Luego de realizar las búsquedas correspondientes en los diversos estudios, informes y trabajos tanto en el ámbito internacional, nacional y regional. Se ha encontrado algunos antecedentes respecto al tema de investigación, tal como se muestra a continuación:

En el ámbito internacional

Pérez (2014) en su tesis titulada: “El presupuesto participativo. Política para la construcción de ciudadanía y la inclusión social. Condiciones para su implementación en Monterrey”, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México, cuyo objetivo principal fue: identificar factores que limitan el surgimiento de más y mejores experiencias participativas en los municipios mexicanos. La investigación presenta una metodología mixta, se realizó análisis documental, tipo de investigación cualitativa. Finalmente, el autor llegó a la siguiente conclusión: el presupuesto participativo (PP) fue contemplado como una alternativa para promover un mayor ejercicio de participación ciudadana, así como una mayor inclusión social en Monterrey. Sin embargo, antes de plantear un mecanismo como el PP se consideró necesario analizar el contexto en el municipio para conocer las posibilidades de que surja una iniciativa como ésta. Además, se planteó que los factores que limitan la implementación de PP que deben tenerse en cuenta son: exclusión social, la estructura institucional del municipio, ya que no estuvo diseñada para facilitar la implementación del PP, la normativa y la actitud de la ciudadanía al participar del proceso. La mencionada investigación aporta al presente trabajo en cuanto a que indica qué se debe tener en cuenta y qué influye para que la implementación del PP sea beneficiosa para los ciudadanos participantes.

Ramírez (2014) en su tesis de Maestría titulada: “Satisfacción del cliente de la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de Ensenada”, Universidad Nacional de La Plata, de la Facultad de Ciencias Económicas, La Plata, Argentina. Tuvo por objetivo principal el siguiente: Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de obras particulares de la Municipalidad de Ensenada en relación a las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Presenta el diseño no experimental, de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo. Finalmente el autor llegó a la siguiente conclusión principal: Los usuarios califican a la organización del servicio en general de algo más que satisfecho a satisfecho con una calificación global de satisfacción de 0,4546. Por otro lado, mencionan que, los elementos tangibles, es la dimensión que los usuarios calificaron como la menos importante de todas analizada desde su percepción, aquí se concluyó que la apariencia de equipos fue la que tuvo menor grado de satisfacción algo satisfecho con el 28% , mientras que los demás tuvieron la misma satisfacción; en cuanto a la dimensión II: la confiabilidad, es considerada como la segunda en importancia, en esta dimensión se encuentran satisfechos un 30%, la dimensión III: La capacidad de respuesta fue considerada por los usuarios como la dimensión más importante, teniendo una satisfacción de 0,475, la dimensión iv: seguridad fue considerada según la percepción de los usuarios encuestados como la tercera en importancia, con niveles altos de satisfacción con un 0,755. Finalmente la dimensión V: empatía, esta no generó grandes expectativas en los usuarios siendo la penúltima en importancia de las dimensiones, teniendo una satisfacción de 0,436.

Ayala (2014) en su tesis titulada: “La participación ciudadana en Quito: La experiencia del presupuesto participativo en la administración municipal zona norte Eugenio Espejo, en las parroquias Kennedy y comité del pueblo, durante el periodo 2010-2013”, Facultad

Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador, Quito, Ecuador, cuyo objetivo fue:

Analizar cuáles han sido las causas por las que el Presupuesto Participativo, ejecutando la administración Zonal “Eugenio Espejo”, durante el periodo 2010-2013, específicamente en las Parroquias Kennedy y Comité del Pueblo, presenta bajos niveles de participación de la ciudadanía y de atención de demandas. Presenta el diseño exploratorio, que combina una revisión documental y de campo, de nivel cualitativo y cuantitativo. Finalmente, el autor llegó a la conclusión de que, después del análisis los resultados bajos corresponden a cuatro aspectos importantes como el modelo de gestión municipal, el marco legal de PP, la metodología aplicada y los actores sociales que participan en este proceso. Sin embargo, también se puede mencionar que la dinámica de la participación ciudadana y del PP también ha incidido en dichos bajos resultados. Esta tesis aporta al presente trabajo respecto a cómo pueden ser las características de los actores sociales; con las evidencias de los resultados obtenidos del PP, ya que muestra las causas de porque un PP puede llegar a tener bajos resultados.

Rocca (2016) en su tesis titulada: “Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”, Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina, cuyo objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso en relación con las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Su diseño de investigación fue exploratorio y de naturaleza cuantitativa. Finalmente, el autor llegó la siguiente conclusión: el nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se encontró entre satisfecho y algo insatisfecho, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873, siendo los

elementos tangibles la dimensión que los usuarios encuestados eligieron como la menos importante de todas, su nivel de satisfacción estuvo entre satisfecho y algo insatisfecho con un saldo de respuesta de 0,185, respecto a la dimensión confiabilidad de servicio tuvo el segundo lugar en importancia para los usuarios, lo que significa que aspectos como la eficacia y eficiencia del servicio, el cumplimiento del trabajo en tiempo y forma o el interés de los empleados en solucionar las distintas problemáticas, son características del servicio que los usuarios dan más importancia por encima de otros. En cuanto a la capacidad de respuesta se mostró una respuesta de -0,080 entre satisfecho y algo insatisfecho, en la seguridad y empatía se obtuvo una respuesta de 0,110 y -0,076.

En el ámbito nacional

Neyra (2014) en su trabajo de investigación titulado “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”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, su objetivo principal fue: Determinar cómo el proceso del presupuesto participativo por resultados influye en el nivel de satisfacción de la población del distrito de ciudad Nueva, periodo: 2011-2012, presenta de diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo, y el autor llegó a la siguiente conclusión: La fase del proceso participativo influye significativamente en el nivel de satisfacción de la población del Distrito de Ciudad Nueva, periodo: 2011 – 2012, es decir, que tiene una correlación positiva ambas variables. Esta tesis aporta al presente trabajo específicamente en: cómo se puede realizar el análisis a las variables para saber si se correlacionan, también da evidencia de que las variables podrían llegar a tener correlación en este caso, y en que el proceso del presupuesto participativo no se realiza de la mejor manera en cada etapa.

Rosas (2016) en su tesis titulada: “Presupuesto participativo municipal y su influencia en el desarrollo humano del distrito de Santiago de Chuco, Periodo 2010-2012”, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, su objetivo principal fue el siguiente: Determinar la influencia del Presupuesto Municipal en el desarrollo humano del distrito de Santiago de Chuco 2010-2012; el diseño de investigación presentado fue el no experimental, longitudinal de tendencia, descriptivo y correlacional; finalmente en la mencionada investigación se llegó a concluir que: el nivel de ejecución del presupuesto participativo en los años de estudio fue de 54.36% teniendo un total de 1337 beneficiarios, además el nivel de participación de la población en el presupuesto participativo 2010-2012, fue minoritaria del 25.73%, se observó que la población ha participado en el PP, mayormente en los talleres abiertos o asambleas convocadas por la municipalidad, identificación de obras y proyectos, también se observó que la población tuvo escasa participación en la rendición de cuentas. Así también, el 68.7% de los encuestados calificaron de regular el proceso de presupuesto participativo del 2010-2012, mientras que el 27.1% mencionó que es mala. Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación en los siguientes aspectos específicos: identificar de qué manera se puede explicar el proceso del presupuesto participativo, y en cómo determinar el nivel de participación de los ciudadanos en el proceso.

Llona (2017) en su tesis titulada: “Las formas de representación de la sociedad civil en los espacios de participación ciudadana: El caso del Presupuesto Participativo en villa el salvador”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Esta investigación tuvo por objetivo principal: Analizar el tipo de representación social que se refuerza con la puesta en marcha del presupuesto participativo a nivel local, es decir si responde a una representación de carácter político que apunta a fortalecer la sociedad civil, o por el contrario se trata de una representación funcional que tiende a burocratizar las relaciones entre el estado y las élites locales. Su diseño de

investigación fue mediante un estudio de caso. Llegándose a la siguiente conclusión principal: la experiencia muestra que a pesar de que existe una mayor asignación presupuestal y una mayor flexibilidad para la incorporación de la ciudadanía al proceso participativo, el número de agentes participantes decae casi a la mitad desde el 2007. Uno de los factores que explica el menor interés por este proceso es que las decisiones que se toman no son vinculantes, convirtiéndose en espacios consultivos donde la discrecionalidad que conservan las autoridades municipales es muy alta. Esto genera mucha desconfianza por parte de los agentes participantes y le resta legitimidad y sostenibilidad al mecanismo. Esta tesis aporta al presente trabajo respecto a que se muestran razones de porque la ciudadanía no queda conforme respecto a cómo se va desarrollando el presupuesto participativo.

Godoy (2018) en su tesis titulada: “Satisfacción de los agentes participantes y la formulación del presupuesto participativo por resultados de la Municipalidad de Pillco Marca; 2015-2016”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Esta investigación tuvo por objetivo: determinar la relación que existe entre la satisfacción de los agentes participantes y la formulación del Presupuesto Participativo por resultados de la Municipalidad de Pillco Marca 2015-2016. Su diseño de investigación fue el siguiente: No experimental, llegándose a la siguiente conclusiones principales: se determinó la correlación con el valor de 0.777 con Pearson, lo cual se ha comprobado que existe una relación directa positiva alta entre las variables de satisfacción de los agentes participantes y la formulación del Presupuesto Participativo por resultados, esto significa que aplicando la normatividad adecuada la formulación del Presupuesto Participativo por resultados se logrará una gestión por resultados y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad de Pillco Marca. Además se muestra que la satisfacción de los agentes participantes, sobre la formulación del Presupuesto Participativo por resultados,

manifiestan el 55% insatisfacción; el 35% poco satisfecho y solo el 15% están satisfechos del Presupuesto participativo por resultados desarrollado por la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, periodo: 2015-2016; manifestándose el 90% de los agentes participantes decepcionados e insatisfechos por la incapacidad del gobierno local al no encontrar las expectativas de cambio y desarrollo.

García, Huamani y Lazo (2018) en su tesis titulada: “La participación de las organizaciones sociales en el proceso del presupuesto participativo 2018 y su influencia en la satisfacción de la población del cercado de Lima en el año 2017”, Universidad peruana de Las Américas, Lima, tuvo por objetivo el siguiente: Demostrar de qué manera la participación de las organizaciones sociales en el proceso del Presupuesto Participativo 2018 influye en la satisfacción de la población del Cercado de Lima en el año 2017. El presente trabajo tuvo por diseño de investigación al correlativo, con método descriptivo-Explicativo. Finalmente, el autor llegó a la siguiente conclusión: se inició el proceso del Presupuesto Participativo 2018 con 68 organizaciones sociales inscritas, representadas por 132 agentes participantes y finalizó con la suscripción del Acta de Acuerdos y Compromisos donde solo participaron 26 Agentes Participantes. Esta situación evidencia la falta de participación y poco interés en desarrollar el Proceso de Presupuesto Participativo, existe desconocimiento del PP, debido a que no se emplean los medios de comunicación adecuados para llegar a la población, publicándose solo en el diario El Peruano y en el portal de la web de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), en donde la población no tiene acceso a la información. Además, también se concluyó que hubo incumplimiento de ejecuciones de los proyectos aprobados en los procesos anteriores, viéndose ante ello la insatisfacción de la población ante el PP.

En el ámbito local

En cuanto a investigaciones a nivel de la región Lambayeque, encontramos la tesis 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”, Universidad señor de Sipán, Chiclayo, tuvo por objetivo principal identificar los 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”. Esta investigación tuvo de diseño el siguiente: No experimental y transversal, y se llegó a la conclusión de que: un 60% de la población no pertenece a ninguna organización social, por lo tanto este gran sector de la población, son auto marginados y con ello el atraso de sus pueblos, porque hay que tener en cuenta que las organizaciones tiene que estar reconocidas y avaladas por la municipalidad, para que puedan participar en el presupuesto participativo, mientras que otro sector de la población que es un 57% si ha participado en alguna reunión convocada por la municipalidad y cabe mencionar que un 26% de la población desconoce la ley del presupuesto participativo. Otro sector de la población considera que no hay prioridades de las necesidades de la población, encontramos también que la población es indiferente que es un 74% que no ha participado en ninguna reunión del presupuesto participativo, por otro lado, por parte la municipalidad y su alcalde de la provincia de Lambayeque opina que no tiene interés en el presupuesto participativo que es un 47%. Hay una percepción de la población que es un 37% que no se cumple el presupuesto participativo, debido a que hay una rotura o quiebre de la comunicación entre la municipalidad y los ciudadanos, funcionarios y empleados, desinformación de desarrollo de presupuesto participativo. Como se puede observar este trabajo

aporta al presente informe de tesis con los diferentes datos obtenidos, ya que ellos sirven de evidencia de cómo se puede desarrollar el presupuesto participativo y cuál puede ser la percepción de la población ante este proceso.

Silva (2018) en su tesis titulada: “Nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque – 2018”, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, tuvo por objetivo principal el siguiente: Determinar el nivel de satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque. La presente investigación tuvo de diseño de investigación al no experimental-transversal. Llegándose a la siguiente conclusión principal: se indica que la satisfacción se encontró en una escala de regular a óptimo se encontró un porcentaje mayoritario de aceptación, conformado por el 34% de usuarios que consideraron que el servicio brindado por una municipalidad de la región Lambayeque a veces es óptimo, un 23% que dice que siempre es así y un 19% que opina que casi siempre lo es; dentro de los aspectos de insatisfacción más importantes que se identificaron fueron la falta de evaluación del servicio en y la poca apertura del libro de reclamaciones encontrándose el 31%, 29% y 14% donde se consideró que a veces, siempre y casi siempre, se debe evaluar periódicamente el servicio brindado, respectivamente; mientras que el 31% y 30% afirma que a veces y casi nunca, respectivamente, revisan el buzón de sugerencias, evidenciándose con ello que en las municipalidades que se le da muy poca importancia a la participación, en cuanto a cada servicio que se brinda y a cada proceso que se realiza, además de que no se le da mucha importancia a las evaluaciones para mejorar el servicio público. Además, en el presente trabajo se manifiesta la importancia que tiene que los directivos tengan mayor interés en cuanto a la normativa y herramientas de gestión para que de esta manera se pueda brindar un mejor servicio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Economía Pública.

Según Albi y Onrubia, (2015), la economía pública estudia el control público en la economía como un reparo potencial de los fallos del mercado, tomando en cuenta criterios de eficiencia junto a los de equidad, el término potencial, está referido a calificar los beneficios sociales o los reparos que el control público puede obtener ante los defectos del mercado.

También se menciona que, la economía pública nos muestra que, si queremos lograr un bienestar social mayor, satisfaciendo todas nuestras preferencias, incluso las que se relacionan con la equidad y la dignidad de las personas, el estado cumple un papel muy importante en la sociedad; sin embargo, tampoco hay que ser demasiado optimista con las posibilidades que ofrece el papel económico del estado (Albi y Onrubia, 2015)

Por otro lado, Gutiérrez, (2011), nos dice que la economía pública tiende a presentarse como herramientas de trabajo, para que las entidades estimen los mecanismos, para cualificar la capacidad de las entidades, para definir una estructura fiscal y de ingresos de acuerdo a las estimaciones de orden central.

Finalmente se afirma que la economía pública, es el marco para que las administraciones indaguen opciones con las cuales pueden mejorar en su gestión. De manera suplementaria en ella se trata más que de reducir en la elección pública, la posibilidad de que la administración busque alternativas que superen la dependencia del orden estatal y sus derivados.

Nueva gestión pública (NPM).

Según Gonzales, Llopis y Gascó (2012), la nueva gestión pública considera una nueva forma de relación entre los ciudadanos y las administraciones públicas, en la cual el papel pasivo del mismo, como beneficiario de servicios en una situación de supeditación, se haga más activo, en una posición de mayor igualdad. Es así que se demanda una mayor participación de los ciudadanos en las decisiones públicas y que se suministren unos servicios públicos que satisfagan verdaderamente las necesidades de los ciudadanos.

Según Ra y Joo (2005), otro de los puntos de la nueva gestión pública es la orientación hacia el ciudadano como cliente. Esta orientación requiere, a las administraciones públicas, tomar algunas posturas específicas; por un lado, los servicios públicos deben ser aceptados para satisfacer las necesidades de los clientes más que en función de la preferencia de las organizaciones. Por otro, las autoridades públicas deben buscar la máxima participación de las personas al momento de formar las elecciones que son alcanzables para ellos (Gonzales et al., 2012).

Además, Dehoog, Lowery y Lyons (1990) dicen, que en algunos estudios para identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos se basan en variables demográficas, como la etnia, el sexo, la edad, el nivel de ingresos y la propiedad de vivienda, no obstante, otra manera de medir este nivel de satisfacción es según la efectividad política. También el sentimiento de integración en la comunidad puede dañar las evaluaciones del nivel de los servicios locales (Gonzales et al., 2012).

Según Moore, citado por Chica (2011) nos dice que la satisfacción ciudadana, es una de las mejores formas de medir la creación de valor público, lo cual no es nada fácil, debido a que

son varios los ciudadanos que escriben sus quejas sobre la prestación de un servicio, pero son muy pocos los que escriben para felicitar el servicio que se les ofrece. Esto nos sirve para plantear que la medición de la satisfacción ciudadana se mide en cuanto a reducción de reclamos y quejas y en términos de encuestas ciudadanas. De esto se deriva que, para Moore, la gestión pública tiene por función la creación de valor público, lo cual repercute en la satisfacción ciudadana.

2.2.2. El Presupuesto Participativo.

Ubiratan de Souza uno de los pioneros del presupuesto participativo en porto Alegre - Brasil propone una definición más precisa y teórica: El presupuesto participativo es un proceso de democracia directa, voluntaria y universal, donde el pueblo puede discutir y decidir sobre el presupuesto y las políticas públicas. El ciudadano no limita su presupuesto participativo al acto de votar para elegir al ejecutivo o al parlamento, sino que también decide las prioridades de gastos y controla la gestión del gobierno (Bou y Virgili, 2008).

A pesar de que el presupuesto participativo es una experiencia práctica, también tiene fundamentos teóricos que requieren análisis, no hay una única definición de presupuesto participativo en toda la literatura y, a menudo solo se describe el proceso de Presupuesto participativo. Por lo tanto, se puede decir que existe disparidad entre teóricos que consideran al presupuesto participativo como un proceso participativo y aquellos que lo consideran como proceso deliberativo (Drouault, 2007).

Es así que primero se define el presupuesto participativo mediante la teoría participativa y luego se definirá el presupuesto participativo con la teoría deliberativa.

Teoría participativa

La también llamada democracia participativa es la teoría más utilizada por los investigadores para describir el presupuesto participativo. Según Menegat el presupuesto participativo está vinculado a la democracia participativa en la medida en que este permite la amplia participación de los ciudadanos con igualdad de oportunidades para participar en el proceso de toma de decisiones de asignación del presupuesto. Sin embargo, por experiencias se sabe que el presupuesto participativo es más que un proceso participativo, es también deliberativo (Drouault, 2007). Por esta razón a continuación se habla de la misma.

Teoría deliberativa

También llamada democracia deliberativa, según Gastil, la deliberación ocurre cuando los ciudadanos comparten su punto de vista en igualdad de condiciones, proponer argumentos razonados, pensar y escuchar críticamente las opiniones y llegar a una decisión consensuada centrada en un terreno común. Como se sabe las reuniones de PP son inclusivas, en ellas los ciudadanos deliberan directamente a nivel local mediante la resolución de problemas y el intento de llegar a un consenso después de haber recibido información que aumenta su comprensión de los diferentes problemas; posteriormente, los delegados elegidos reciben más información técnica e información legal y deliberada sobre las mejores inversiones para la ciudad (Drouault, 2007).

Los objetivos del PP tienen la intención de mejorar la ciudadanía, desarrollar virtudes cívicas de escucha, dialogo y tolerancia y finalmente aumentar la confianza entre los ciudadanos y entre los ciudadanos y gobierno y de esa manera la disminución de prejuicios (Drouault, 2007).

Según Drouault (2007), el PP puede ser entendido como participativo y deliberativo en la medida en que sea inclusivo, permite una amplia participación ciudadana en la toma de decisiones y requiere deliberación. Por lo tanto, al analizarlo bajo una teoría participativa pero también deliberativa permitirá una evaluación de PP de acuerdo a principios democráticos deliberativos participativos

Con todo lo mencionado el Presupuesto Participativo se puede definir como: “Un dispositivo que permite a los ciudadanos no elegidos, participar en la concepción o repetición de los fondos públicos” (Ayala y Hernández, 2014, p. 77).

Son necesarios, para que una política de gobierno o política pública se considere como presupuesto participativo los siguientes: (1) la asignación de recursos públicos, (2) en un espacio jurídico-político determinado municipio o delegación, provincia, estado, etc., (3) que sea el resultado de un proceso deliberativo (Ayala y Hernández, 2014)

El último punto es importante ya que con él se diferencia el presupuesto participativo de otras experiencias tradicionales de participación. Es necesario también tomar en cuenta que la importancia de los presupuestos participativos como instrumento de la participación ciudadana, se encuentra en que el proceso presupuestario, que genera satisfacción porque está ligado al interés público por definir las estrategias en el uso de los recursos públicos escasos, pero por otra parte implica también una relación de diálogo entre Estado y sociedad, en la que aquel se retroalimenta de la experiencia de los ciudadanos, bajo la idea de que estos “son los mejores conocedores de las realidades ligadas a su vida cotidiana, por lo que la singularidad de sus vivencias debe ser tomada en cuenta”. Se puede considerar también al presupuesto participativo como una herramienta de rendición de cuentas social dado a la comunidad, ya sea mediante el

poder de asignación de recursos, se determina que proyecto se priorizará (Ayala y Hernández, 2014).

Cuando se habla de presupuesto participativo se habla de deliberación democrática cuando parte de la toma de decisiones es delegado y donde los ciudadanos tienen derecho a decir cómo se debe gastar parte de los recursos públicos. Obviamente no se trata solo de la decisión en sí mismo. Es un proceso complejo que incluye: la identificación de necesidades, formulación de necesidades, discusiones y priorizando algunas de estas necesidades (Klimovsky & Grynchuk, 2017).

Algunos académicos incluso llaman al presupuesto participativo “presupuesto favorable a los pobres” o “presupuesto inclusivo”. El diseño del presupuesto participativo permite el compromiso/ participación de aquellos que de alguna manera están excluidos de la formulación de políticas comunes, por ejemplo, jóvenes, habitantes sin ciudadanía nacional o miembros de comunidades segregadas y de bajos ingresos (Klimovsky & Grynchuk, 2017).

Para otros académicos el presupuesto participativo es una herramienta para una mayor educación cívica que conduce no solo a una mayor conciencia de los problemas públicos y la formulación de políticas relacionadas, sino también a una mayor confianza en sí mismos de quienes generalmente están al borde de la sociedad (por ejemplo, miembros de varias comunidades marginadas o vulnerables) y que tradicionalmente no se postulan para cargos políticos (Klimovsky & Grynchuk, 2017).

Según Klimovsky & Grynchuk (2017), hay algunas etapas generales que puede tener cualquier presupuesto participativo y estas son:

- Identificación de las prioridades de las comunidades relevantes.
- Desarrollo de proyectos/ programas específicos (con / sin ayuda de expertos);
- Votación u otra selección de aquellos proyectos/ programas que serán apoyados;
- Implementación de proyectos/programas seleccionados.

Finalmente, también se puede agregar que la ley marco del Presupuesto Participativo (Ley N°28056), en su artículo 1, define 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”.

Plan de desarrollo concertado (PDC).

Es el documento orientador del desarrollo local y del Proceso del Presupuesto Participativo, que abarca los acuerdos sobre la visión de Desarrollo y Objetivos Estratégicos de la comunidad en relación con los planes sectoriales y nacionales. Sobre su base se identifican, examinan y ponen en primer lugar los problemas y soluciones mediante los proyectos de inversión durante la fase de concertación del proceso de presupuesto participativo (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018-2019).

El artículo 97° de la Ley Orgánica de Municipalidades, menciona que: “los Consejos de Coordinación Local Provincial, basándose en los Planes de Desarrollo Municipal Distritales

Concertados y sus Presupuestos Participativos, proceden a coordinar, concertar y proponer el Plan de Desarrollo Municipal Provincial Concertado y su Presupuesto Participativo”.

Proceso del presupuesto participativo basado en resultados

El proceso del presupuesto participativo se realiza teniendo presente lo organizativo y territorial de gobiernos locales o gobierno regionales. Debido a ello la técnica básica para el desarrollo del proceso debe ser acondicionado por dichos gobiernos, a partir de sus anteriores prácticas y particularidades en llevar a cabo los presupuestos participativos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010).

Según el Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo Basado en Resultados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (2018) está constituido por tres 3 fases que son las siguientes:

Fase 1: Preparación

Los encargados de las acciones de la fase de preparación son: El Alcalde Provincial, el Consejo de Coordinación Local Provincial y el Equipo Técnico y se divide en las siguientes actividades o acciones:

La comunicación

Con el objetivo de tener la mayor participación por parte de la sociedad civil; la Municipalidad Provincial de Chiclayo, publicará mediante de su portal institucional, carteles, trípticos, banners, y otros canales de comunicación, el inicio del proceso, la inscripción, convocatoria, así como mantener informada a la población sobre los avances y resultados.

Sensibilización

El equipo técnico tiene la responsabilidad de sensibilizar a la población e informar sobre lo importante que es proceso participativo. Por tal razón es primordial que la sociedad civil se empodere del proceso, con el propósito de que su participación aporte al desarrollo local y regional.

Convocatoria

Se realiza una coordinación entre el alcalde provincial y el consejo de coordinación local provincial, hace un llamado a la población organizada, que son representantes de las distintas entidades del estado y de la sociedad civil, a participar en el proceso de presupuesto participativo mediante diferentes canales, a fin de garantizar una eficiente y adecuada comunicación con los agentes participantes.

Identificación y registro de los agentes participantes.

Esta actividad consiste en inscribir y registrar a los agentes participantes los que deben ser elegidos o designados para cada proceso participativo por las organizaciones de las cuales forman parte, tomando en cuenta lo estipulado según el reglamento. Esta actividad está a cargo de la Sub Gerencia de Participación Vecinal.

Capacitación de agentes participantes

El equipo técnico está a cargo de esta actividad, y se llevará a cabo mediante reuniones, talleres o eventos sobre temas importantes tales como: Presupuesto participativo, políticas públicas y gestión, gestión de inversión, planeamiento local, la vigilancia del presupuesto participativo.

Fase 2: Concertación

En esta fase se reúnen los funcionarios del estado y de la sociedad civil para realizar un trabajo concertado de diagnóstico, identificar y priorizar resultados y proyectos de inversión que aporten a obtener resultados en beneficio de la población, principalmente los sectores con mayores necesidades de servicios básicos. La fase de concertación se divide en las siguientes partes:

Desarrollo de talleres de trabajo

El alcalde provincial convocará a los agentes participantes a participar en los talleres para identificar y priorizar resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil, está relacionado con “la solución de un problema prioritario de la población”.

Los resultados que sean priorizados serán empleados por el equipo técnico de la municipalidad para la evaluación técnica de los proyectos y para luego elaborar la lista de proyectos que servirá de base para los talleres o reuniones de priorización de proyectos de inversión donde las autoridades y los agentes participantes dialogan sobre los proyectos y de cómo responden a los resultados establecidos (Guía del presupuesto participativo basado en resultados, 2010). El desarrollo de talleres comprende el siguiente orden:

En el primer taller de identificación y priorización de resultados presenta los siguientes pasos: (1) Presentación del Plan De Desarrollo Concertado, (2) identificación y priorización de resultados y (3) porcentaje de la asignación presupuestaria.

En el segundo taller de evaluación técnica de proyectos presenta dos actividades a llevar a cabo (1) evaluación técnica, (2) asignación del presupuesto.

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 diferentes actividades encaminadas 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

(1) En esta sub fase el equipo técnico elaborará el acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo, (2) 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, (3) los agentes participantes, formalizaran los acuerdos suscribiendo el acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo, (4) 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

Esta fase está dividida en dos sub-fases las cuales son las siguientes:

Formalización en el PIA de los Acuerdos y Compromisos

Los acuerdos y compromisos adoptados en el Proceso Participativo se formalizan en junio. Los proyectos serán considerados en el Presupuesto Institucional de Apertura para su aprobación por parte del Concejo Municipal Provincial.

La Gerencia de Infraestructura Pública, elaborará un cronograma de ejecución de proyectos y que será puesto a disposición del (1) Concejo Municipal Provincial, (2) Consejo de Coordinación Local Provincial y (3) Comité de Vigilancia.

La Rendición de Cuentas

Según el artículo 30° dar a conocer a los agentes participantes sobre el cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en el año anterior por la municipalidad y la sociedad civil corresponde al alcalde provincial.

Programación y nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados en el presupuesto participativo del año anterior.

Sustentar las modificaciones efectuadas a los proyectos priorizados en el Presupuesto Participativo anterior y cambios presupuestarios realizados.

Nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos por cada uno de los actores públicos y privados participantes del proceso.

Presupuesto Institucional de Apertura del presente ejercicio.

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.

Por su parte los agentes participantes, darán a conocer sobre el cumplimiento de los compromisos que asumieron en el proceso participativo.

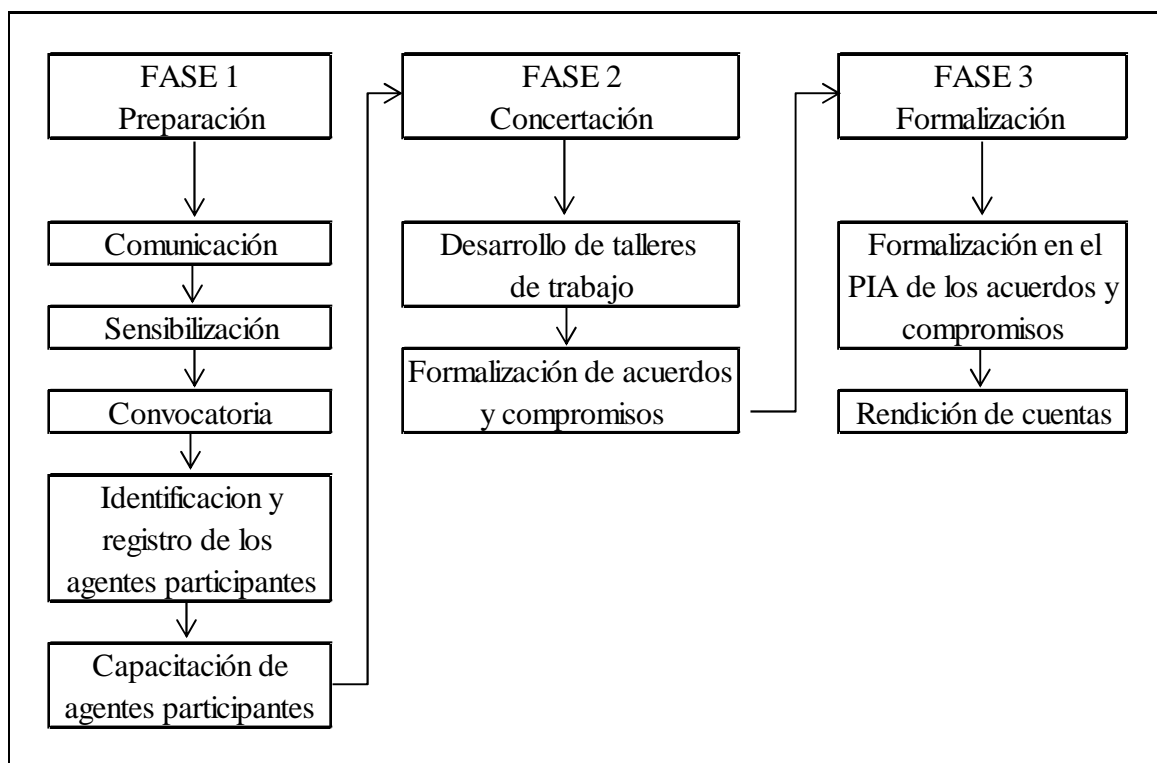


Figura 1. Proceso del presupuesto participativo.

Fuente: Instructivo para el presupuesto participativo basado en resultados, 2010.

Elaboración propia.

2.2.3. 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 que se les presentan, 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; con la presente investigación hemos podido hallar que muchas de ellas son explicaciones aplicadas al sector privado, que de algún modo dan una aproximación al entendimiento de las expectativas y la calidad percibida, sin embargo, todo los bienes y servicios no son necesariamente privados sino muchos de ellos son públicos, y para poder medir la calidad de servicio hemos tomado el modelo SERVQUAL, el que presentamos a continuación:

2.2.3.1. El Modelo SERVQUAL de calidad de servicio.

Debido a la importancia de la satisfacción del usuario surgieron herramientas para medir el nivel de satisfacción de los mismos, tal como la herramienta SERVQUAL, donde se determina los factores claves para medir la calidad del servicio prestado. En la figura 3 se muestra el modelo de la evaluación de cliente basado en la metodología Servqual.

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 et al., 1993).

Por esta razón SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicio o instituciones sepan el nivel de satisfacción de sus usuarios, ubicar oportunidades en áreas y proponer y/o implementar mejoras para tener usuarios satisfechos.

Además, el modelo SERVQUAL tiene como fin mejorar la calidad de servicio ofertada por una organización, utilizando cinco dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

Fiabilidad: Se refiere a la destreza para llevar a cabo el servicio de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que se cumpla con lo pactado, sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas.

Capacidad de respuesta: Es la facilidad con la que se ayuda a los usuarios y se les da un servicio rápido y oportuno, es decir que existe atención y rapidez al tratar las peticiones, responder preguntas, quejas y solucionar problemas.

Seguridad: Es la destreza y atención de los colaboradores para inspirar credibilidad y certeza.

Empatía: Se obtiene con la atención personalizada que dan las organizaciones a sus usuarios. Se debe propagar a través de un servicio adaptado a las preferencias del cliente.

Elementos tangibles: Es el aspecto físico, como la infraestructura, las instalaciones, equipos, maquinaria, materiales, herramientas y personal.

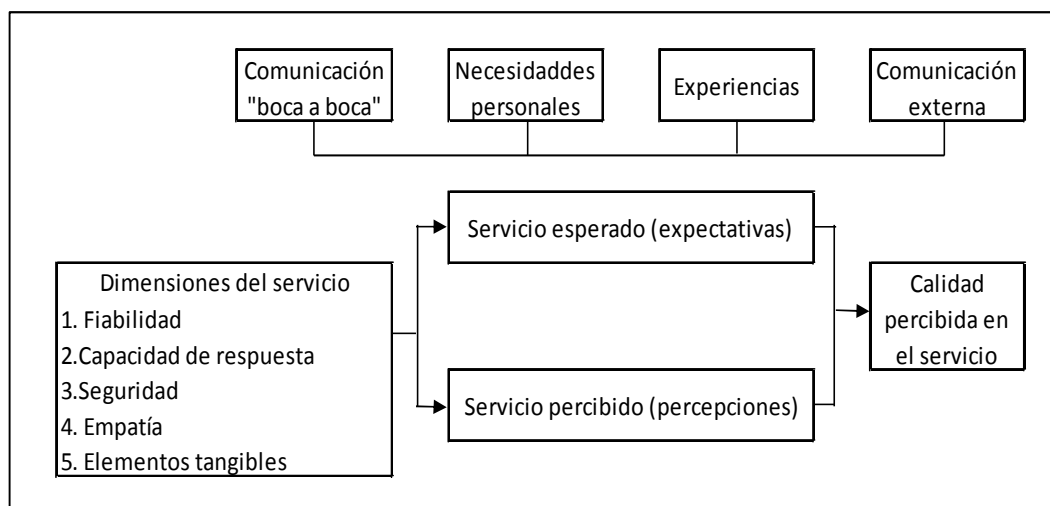


Figura 2. Modelo "SERVQUAL de la calidad de servicio".

Fuente: Zeithaml et al., (1993).

2.3. Bases Legales

El presupuesto participativo se basa en las siguientes normativas legales a fin de ejecutar y cumplir con transparencia el proceso participativo en cada gobierno local.

Constitución Política del Perú: “Art. 199° Los gobiernos regionales (GRs) y gobiernos locales (GLs)... formulan sus presupuestos con la participación de la población y rinden cuenta de su ejecución...”

Ley de Bases de la Descentralización - Ley N° 27783: “Art.20° 20.1. Los Gobiernos Regionales y Locales se sustentan y rigen por presupuestos participativos anuales”.

Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972: Instancias para la aprobación del PDC y el presupuesto participativo.

Ley Marco del Presupuesto Participativo - Ley N° 28056: “Establece disposiciones para el desarrollo del presupuesto participativo. Señala que el Poder Ejecutivo, a propuesta de la Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP), reglamenta la Ley”.

Ley N° 29298 - Ley que Modifica la Ley N° 28056 “Ley Marco del Presupuesto Participativo”.

Reglamento de la Ley Marco del Presupuesto Participativo: Desarrolla la Ley Marco señalando el marco general para el proceso de presupuesto participativo.

Instructivo del Presupuesto Participativo: Establece “Orientaciones referenciales” para el desarrollo articulado del presupuesto participativo (Metodológico).

Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público: Decreto Supremo N° 304-2012- TUO de la Ley N° 28411.

Decreto Legislativo N° 1252: Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversión y Deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Instructivo para el Proceso del Presupuesto Participativo Basado en Resultados:
Resolución Directoral N° 007-2010-EF/76.01 que aprueba el Instructivo N° 001-2010EF/76.01.

Ordenanza Municipal N° 008-2015-MPCH: Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y sus Modificatorias.

Reglamento del proceso del presupuesto participativo basado en resultados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2018-2019.

2.4. Marco Conceptual

El presupuesto participativo:

Es un proceso concertado, donde las autoridades subnacionales transmiten su capacidad de decisión en el manejo de los recursos públicos hacia los agentes participantes, especialmente con la sociedad civil, para priorizar la cartera de proyectos públicos, pero también se transmite la responsabilidad u obligación de pactar prioridades ante los recursos que son escasos (Riveros y Luque, 2014).

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA):

Es el presupuesto aprobado para cada entidad a principios de cada año (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, (OSCE), 2019).

La satisfacción:

Es el nivel del estado de ánimo que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias (Kotler, Dirección de Mercadotecnia, 1989).

Agentes participantes:

“Son aquellos que participan con voz y voto, en la discusión y toma de decisiones sobre la priorización de problemas y de proyectos de inversión durante las fases del proceso del Presupuesto Participativo” (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018-2019).

Plan de Desarrollo Local Concertado:

Es el documento guía del desarrollo local y del proceso del presupuesto participativo, que abarca los acuerdos sobre la visión de desarrollo y objetivos estratégicos de la comunidad en relación con los planes sectoriales y nacionales.

Capítulo 3: Metodología

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

La presente investigación consideró el enfoque metodológico de investigación cuantitativo, debido a que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que el enfoque cuantitativo de un estudio es probatorio y secuencial, puesto que cada fase antecede a la siguiente. Asimismo, parte de una idea que va delimitándose y a partir de ello se elaboran los objetivos e interrogantes de investigación, se analiza la literatura y se elabora una perspectiva teórica, luego de las interrogantes se plantean hipótesis y se establecen variables. De manera general se puede decir que el enfoque cuantitativo emplea la recopilación de información para contrastar hipótesis, basándose en el análisis estadístico y la medición numérica, con el objetivo de establecer los patrones de comportamiento y comprobar teorías.

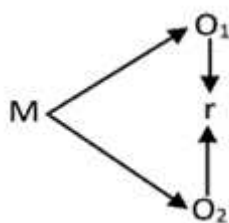
Considerando la naturaleza de la presente investigación, el tipo aplicada conocida también como constructiva y utilitaria, la cual tiene la disposición en cuanto a la aplicación de los conocimientos teóricos en un determinado contexto específico y los efectos que de ella se originen. La investigación aplicada busca conocer para construir, hacer, actuar, modificar un determinado contexto de la realidad antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal (Sánchez y Reyes, 2015).

La presente investigación presentó un nivel de estudio correlacional porque tienen como fin determinar la relación o asociación existente entre dos o más variables, conceptos o categorías de una muestra específica. El propósito principal de las investigaciones correlacionales es conocer el comportamiento de una variable al conocer cómo se comporta otra variable específica. Asimismo, para poder evaluar la asociación que existe entre dos o más

variables primero se mide cada una de ellas, luego se analizan y establecen las relaciones (Hernández et al., 2014). Se pretende determinar la relación que existe entre el proceso del presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

3.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación presentó un diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables de manera deliberada, sino que se observaron situaciones existentes, no provocadas intencionalmente en el estudio, para luego analizarlas conforme se presentaron en la realidad. Por otro lado, fue de corte transversal porque la recolección de información se realizó en un momento determinado (Hernández et al., 2014).



En donde:

M = Los agentes participantes del presupuesto participativo

O1 = Presupuesto participativo

O2 = Satisfacción de los agentes participantes

r = Relación

Hipótesis de la investigación

Las hipótesis que responderán a las preguntas de investigación son las siguientes:

H_i : Existe relación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

H_o : No existe relación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Asimismo, se utilizó el análisis estadístico Rho de Spearman, para la contratación de las mismas.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población.

La población es el grupo de todos los elementos que conforman parte de un determinado territorio, los cuales forman parte de la problemática, además presentan características similares, asimismo, la población el conjunto de unidades de estudio que son de interés del investigador (Carrasco, 2018). La población para la presente investigación estuvo conformada por 35 agentes participantes del proceso del presupuesto participativo para el 2019.

3.3.2. Muestra.

La muestra es considerada como un subgrupo o fragmento de la población de interés, sobre el cual se recopila la información necesaria, asimismo, debe de determinarse o delimitarse de antemano con métodos precisos, proporcionales y representativo de la población (Hernández et al., 2014).

Además, el muestreo de la investigación será no probabilístico porque interviene el criterio del investigador para seleccionar a las unidades que formarán parte de la muestra, para ello se tomarán en cuenta ciertas características que se requieran para el desarrollo de la investigación. Por tales motivos mencionados anteriormente y debido a que la población es reducida se trata de un censo, lo cual indica que se tomó a la totalidad de la población que son 35 agentes participantes del proceso del presupuesto participativo para el 2019.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Cuadro de operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Proceso de presupuesto participativo. (V. independiente)	Es un proceso de democracia directa voluntaria y universal, donde el pueblo puede discutir y decidir sobre el presupuesto y las políticas públicas.	Fase preparación	Comunicación Sensibilización Convocatoria Identificación y registro Capacitación.
		Fase concertación	Talleres de trabajo Formalización de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo.
		Fase formalización	Formalización del PIA de los acuerdos y compromisos Rendición de cuentas
Satisfacción de los agentes 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.	Expectativas	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía
		Percepción	Elementos tangibles

3.5. Técnicas, Instrumentos de Recolección de Datos

La Encuesta

La técnica de recopilación de información fue la encuesta la cual está conformada por preguntas que se formulan a los sujetos bajo estudio, además presenta como propósito obtener de forma sistemática medidas sobre las variables que se derivan del problema de investigación anticipadamente construida (López-Roldán y Fachelli, 2015). La encuesta es considerada como la técnica social debido a su capacidad o habilidad para la obtención de los datos necesarios además de su objetividad, utilidad y sencillez de los datos que con él se obtiene (Carrasco, 2018).

La encuesta del presente estudio fue diseñada con preguntas e ítems dirigidas a la población bajo estudio que en este caso son los agentes participantes, a quienes se les preguntó sobre temas de la realidad actual del proceso del presupuesto participativo y la satisfacción que presentan del mismo.

El Cuestionario

El cuestionario es uno de los instrumentos más empleados para recopilación de datos, el cual consiste en una serie de preguntas en base a una o más variables a medir, dichas preguntas pueden ser abiertas o cerradas (López-Roldán y Fachelli, 2015). En nuestro caso las preguntas son cerradas ya que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas.

Los datos fueron obtenidos mediante un cuestionario aplicado al conjunto de unidades muestrales. El cuestionario constó de una serie de preguntas dirigidas a los agentes participantes de las cuales 18 fueron de la variable satisfacción y 15 fueron de la variable presupuesto participativo.

Se aplicó la escala tipo Likert, la cual consiste en un método para medir las actitudes u opiniones de las unidades muestrales respecto a las variables bajo investigación. En la presente investigación la escala Likert estuvo compuesta por cinco categorías que van desde la calificación más baja a la más alta: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

3.5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

A continuación, se presentará el análisis de fiabilidad de Cronbach para cada una de las variables.

Tabla 2.
Índices de fiabilidad para las variables Presupuesto participativo y satisfacción

Variables	N de elementos	Alfa de Cronbach
Presupuesto participativo	15	,989
Satisfacción de los agentes participantes	18	,983

Para el análisis de la fiabilidad por dimensión no se excluyó ningún caso, presentando las 2 variables con sus respectivas preguntas válidas para su análisis, asimismo el nivel de confiabilidad de la variable presupuesto participativo cuenta con un valor de 0. 989 y el nivel de confiabilidad de la variable satisfacción de los agentes participantes cuenta con un valor de 0. 983, que, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera como una confiabilidad muy significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre las variables del instrumento.

Tabla 3.*Índices de fiabilidad de las dimensiones del Presupuesto participativo y satisfacción*

Variables	Dimensión	N de elementos	Alfa de Cronbach
Presupuesto participativo	Fase preparación	8	,983
	Fase concertación	3	,958
	Fase formalización	4	,987
Satisfacción de los agentes participantes	Expectativa	9	,956
	Percepción	9	,980

Para el análisis de la fiabilidad por dimensión no se excluyó ningún caso, siendo la variable presupuesto participativo con sus respectivas dimensiones: Fase preparación, fase concertación y fase formalización presentaron un nivel de confiabilidad con un valor de 0,983, 0,958 y 0,987 respectivamente, mientras que la variable Satisfacción de los agentes participantes con sus respectivas dimensiones: expectativa y percepción presentaron un nivel de confiabilidad con un valor 0,956 y 0,980 respectivamente. Por lo tanto, de acuerdo a la escala de confiabilidad, se considera que las dimensiones de cada una de las variables presentan una confiabilidad muy significativa, esto quiere decir que existe consistencia interna entre las dimensiones del instrumento.

3.6. Técnicas para el Procesamiento de la Información

Los datos recolectados fueron procesados en el programa estadístico SPSS, el cual nos permitió mostrar un conjunto de reportes estadísticos con medidas de tendencia central (frecuencias, promedios, entre otros) y realizar el análisis estadístico de regresión. Estos reportes se presentarán mediante figuras y tablas interpretadas en el capítulo de resultados de la tesis.

Capítulo 4: Resultados y Discusión

4.1. Contrastación Empírica

Tabla 4.

Correlación entre el presupuesto participativo y la satisfacción

		Presupuesto participativo	Satisfacción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
Spearman	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

La tabla 4, nos presenta la correlación (grado de asociación) que existe entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes, medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo este valor 0,845; por otro lado, se observa que el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis que establece la existencia de relación entre variables, para ser exactos existe asociación directa entre las variables.

Por lo tanto, el proceso de presupuesto participativo se relaciona de manera directa en un 84.5% con la satisfacción de los agentes participantes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

4.2. Análisis de Medias.

A continuación, en las tablas 5 y 6 se detallan las medias por cada de las dimensiones, así como las medias de cada ítem o pregunta.

Además, se muestra qué porcentaje se obtiene para cada alternativa.

Tabla 5

Resultado del proceso participativo y sus dimensiones

Proceso Participativo (1.6)										
Dimensión (Valor medio)	Declaraciones	Promedio	Mediana	Moda	Desv. est.	1	2	3	4	5
Fase preparación (1.5)	¿Considera adecuados los canales de comunicación que utilizan para difundir el proceso participativo?	1.6	1	1	0.65%	51.4%	40%	8.6%	0%	0%
	¿Considera que hay una adecuada difusión del proceso del presupuesto participativo a fin de que la población esté informada sobre los avances y resultados del proceso?	1.6	1	1	0.70%	54.3%	34.3%	11.4%	0%	0%
	¿Considera que son útiles los programas de sensibilización que realizan sobre el presupuesto participativo?	1.6	1	1	0.69%	51.4%	37.1%	11.4%	0%	0%
	¿Considera que son eficientes las convocatorias realizadas para aumentar la participación en el proceso del presupuesto participativo?	1.4	1	1	0.50%	57.1%	42.9%	0%	0%	0%
	¿Usted piensa que la municipalidad promueve la participación de la sociedad civil organizada?	1.5	1	1	0.70%	60%	28.6%	11.4%	0%	0%
	¿Usted considera que el número de agentes participantes son suficientes para llevar a cabo el proceso de presupuesto participativo?	1.5	1	1	0.51%	54.3%	45.7%	0%	0%	0%
	¿Usted cree que la identificación e inscripción de los agentes participantes lo realizan en su oportunidad?	1.6	1	1	0.77%	57.1%	25.7%	17.1%	0%	0%
	¿Las capacitaciones que brinda el equipo técnico sobre el presupuesto participativo son adecuadas?	1.5	1	1	0.66%	60%	31.4%	8.6%	0%	0%
Fase concertación	¿En los talleres de trabajo se identifica y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la	1.6	1	1	0.85%	60%	28.6%	5.7%	5.7%	0%

(1.7) Fase formalización (1.5)	municipalidad y de la sociedad civil?									
	¿Los talleres de trabajo son útiles para priorizar proyectos necesarios para la población?	1.7	1	1	0.91%	54.3%	34.3%	2.9%	8.6%	0%
	¿El alcalde informa a los agentes participantes sobre el cumplimiento de acuerdos y compromisos asumidos el año anterior?	1.8	1	1	1.11%	57.1%	25.7%	0%	17.1%	0%
	¿El comité de vigilancia informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior?	1.5	1	1	60%	25.7%	14.3%	0%	0%	0%
	¿El alcalde informa sobre la formalización de los acuerdos y compromisos adoptados en el proceso del presupuesto participativo?	1.5	1	1	62.9%	20.0%	17.1%	0%	0%	0%
	¿El alcalde informa sobre nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados del año anterior?	1.5	1	1	62.9%	22.9%	14.3%	0%	0%	0%
	¿El alcalde sustenta las modificaciones presupuestales realizadas?	1.5	1	1	65.7%	22.9%	11.4%	0%	0%	0%

Tabla 6
Resultado de la satisfacción de los agentes participantes

Satisfacción de los agentes participantes (2.5)										
Dimensión (Valor medio)	Declaraciones	Promedio	Mediana	Moda	Desv. est.	1	2	3	4	5
Expectativas (3.7)	Que el proceso de presupuesto participativo sea beneficioso	3.3	3	3	0.68%	0%	0%	77.1%	11.4%	11.4%
	Que sus necesidades básicas sean atendidas	3.3	3	3	0.59%	0%	0%	71.4%	22.9%	5.7%
	Que los proyectos públicos sean entregados dentro de los plazos establecidos	3.4	3	3	0.77%	0%	0%	77.1%	5.7%	17.1%
	Que se solucione rápidamente los problemas prioritarios de la población	3.4	3	3	0.65%	0%	0%	68.6%	22.9%	8.6%
	Que el proceso de presupuesto participativo se realice de forma transparente	4.1	4	4	0.49%	0%	0%	5.7%	74.3%	20%
	Que el proceso de presupuesto participativo se realice de forma imparcial	4.0	4	4	0.45%	0%	0%	8.6%	71.4%	20%
	Que exista comprensión de las necesidades particulares	4.1	4	4	0.53%	0%	0%	11.4%	80%	8.6%

Percepción (1.3)	de los agentes participantes									
	Que el equipo técnico sea claro en sus explicaciones sobre el presupuesto participativo	4.0	4	4	0.45%	0%	0%	14.3%	80%	5.7%
	Que el material informativo sea adecuado durante todo el proceso	3.9	4	4	0.45%	0%	0%	94.3%	0%	5.7%
	¿El proceso de presupuesto participativo fue beneficioso?	1.1	1	1	0.47%	94.3%	0%	5.7%	0%	0%
	¿Sus necesidades básicas fueron atendidas?	1.4	1	1	0.73%	77.1%	8.6%	14.3%	0%	0%
	¿Los proyectos públicos fueron entregados dentro de los plazos establecidos?	1.3	1	1	0.73%	80%	5.7	14.3%	0%	0%
	¿Se solucionó rápidamente los problemas prioritarios de la población?	1.3	1	1	0.67%	82.9	5.7	11.4	0%	0%
	¿El proceso de presupuesto participativo se realizó de forma transparente?	1.3	1	1	0.62%	80	11.4	6.8	0%	0%
	¿El proceso de presupuesto participativo se realizó de forma imparcial?	1.4	1	1	0.74%	71.4	14.3	14.3	0%	0%
	¿Existió comprensión de las necesidades particulares de los agentes participantes?	1.4	1	1	0.74%	71.4	14.3	14.3	0%	0%
	¿El equipo técnico fue claro en sus explicaciones sobre el presupuesto participativo?	1.4	1	1	0.74%	71.4	14.3	14.3	0%	0%
	¿El material informativo fue adecuado durante todo el proceso?	1.4	1	1	0.74%	74.3	11.4	14.3	0%	0%

4.3. Niveles de las Variables de Investigación

A continuación, se analizan los resultados obtenidos de la recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose porcentajes de éstos, siguiendo el orden de presentación de las variables, dimensiones, e indicadores. El análisis se desarrolla mediante la interpretación de las respuestas obtenidas del instrumento aplicado.

4.3.1. Nivel del Presupuesto Participativo.

Tabla 7.

Presupuesto participativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	31	88,6	88,6	88,6
Válido Medio	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

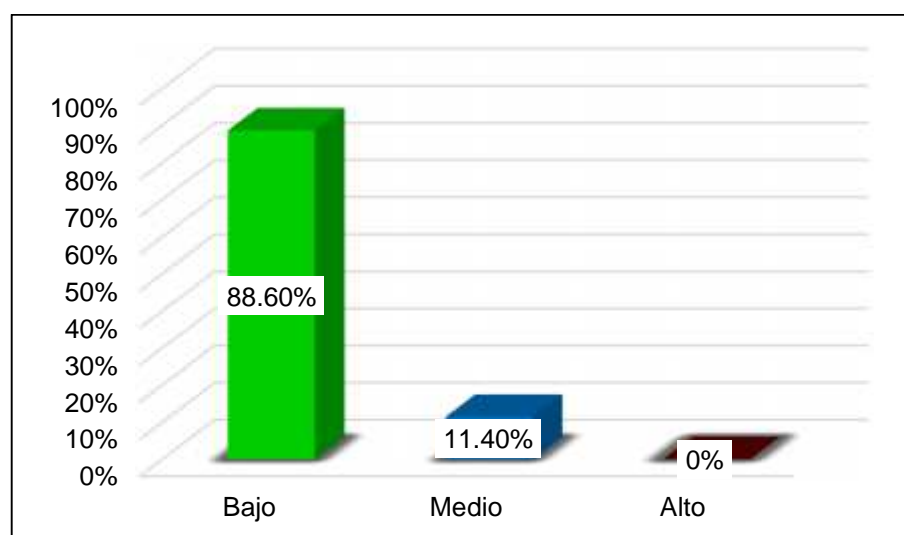


Figura 1. Presupuesto participativo

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7 y figura 1, según los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos, demuestran que el presupuesto participativo se

encuentra en un nivel bajo con un 88.6%, debido a que los agentes participantes consideran que las convocatorias realizadas no aumentan la participación de la población en el proceso del presupuesto participativo, además el comité de vigilancia no informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior y los talleres de trabajo no identifican y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil. Por otro lado, se encuentra que un 11.4% de los encuestados opina que el presupuesto participativo se encuentra en un nivel medio, debido a que las capacitaciones que brinda el equipo técnico sobre el presupuesto participativo no son suficientemente adecuadas.

Tabla 8.
Fase preparación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	91,4	91,4	91,4
Válido Medio	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

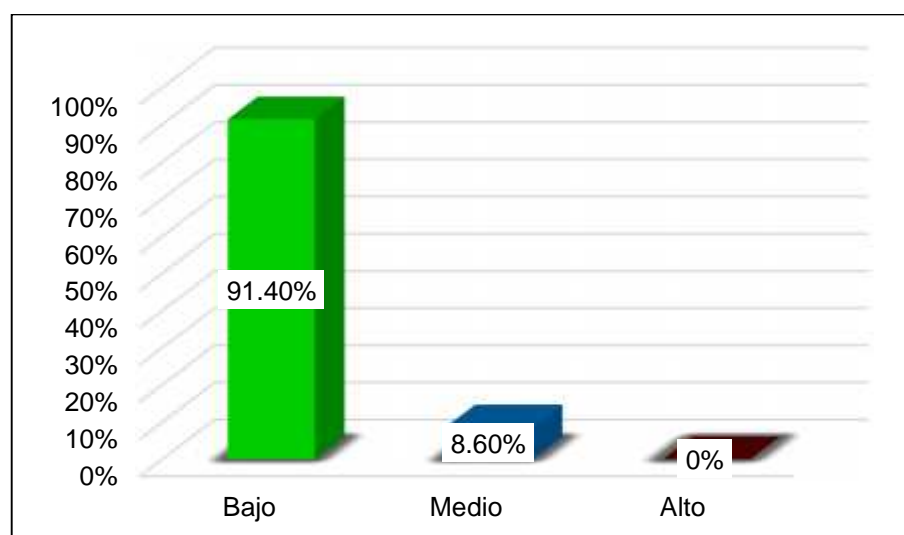


Figura 2. Fase preparación
Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8 y figura 2, según los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario, muestran que la fase preparación presenta un nivel bajo con un 91.4%, debido a que no fueron adecuados los canales de comunicación que utilizan para difundir el proceso participativo a fin de que la población esté informada sobre los avances y resultados del proceso, además consideran que no fueron suficientemente útiles los programas de sensibilización que realizan sobre el presupuesto participativo, la municipalidad no promueve la participación de la sociedad civil organizada; mientras que solo el 8.6% de los encuestados opina que el presupuesto participativo se encuentra en un nivel medio, debido a que el número de agentes participantes no son suficientes para llevar a cabo el proceso de presupuesto participativo, además la identificación e inscripción de los agentes participantes no lo realizan en su oportunidad y las capacitaciones que brinda el equipo técnico sobre el presupuesto participativo no son adecuadas.

Tabla 9.
Fase concertación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	29	82,9	82,9	82,9
Válido	Medio	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

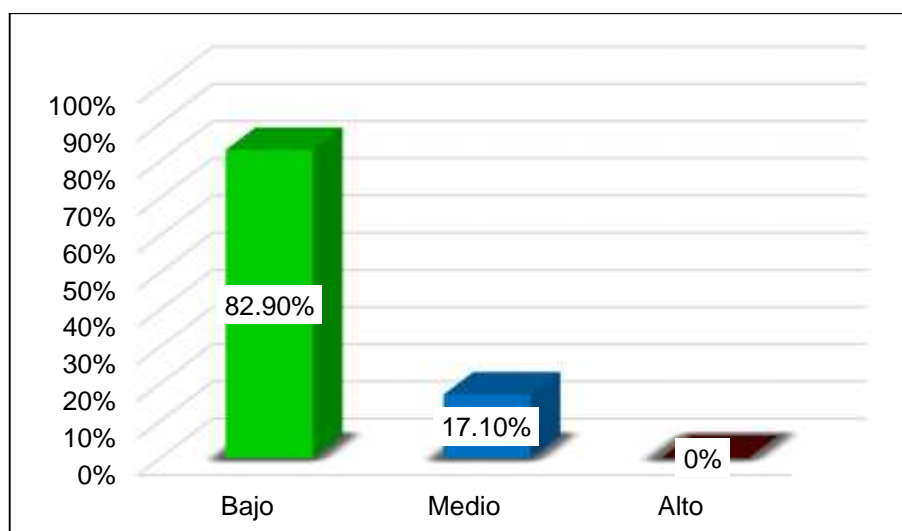


Figura 3. Fase concertación
Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 9 y figura 3, los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario demuestran que la fase concertación se encuentra en un nivel bajo con un 82.9% debido a que el alcalde no informó a los agentes participantes sobre el cumplimiento de acuerdos y compromisos asumidos el año anterior y el 17.1% en un nivel medio, debido a que los agentes participantes consideran que los talleres de trabajo no son los suficientemente útiles para priorizar proyectos necesarios para la población.

Tabla 10.
Fase formalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	91,4	91,4	91,4
Válido Medio	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

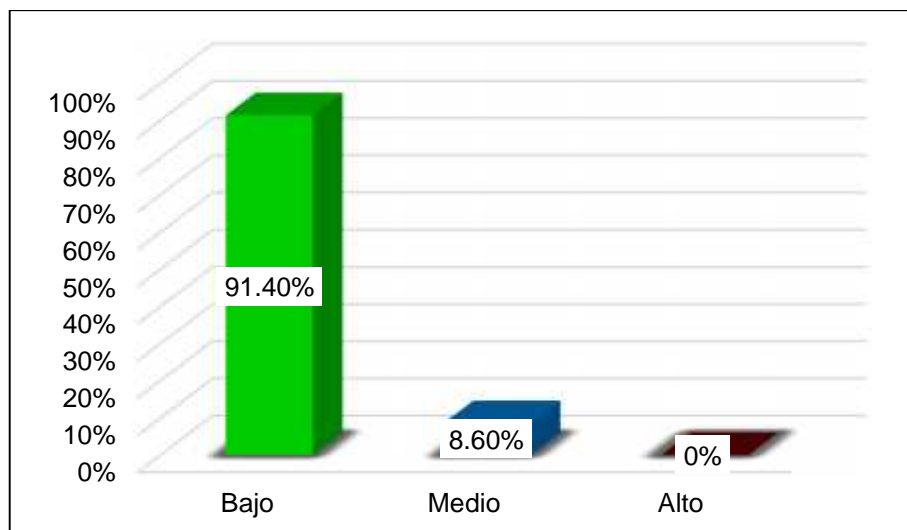


Figura 4. Fase formalización
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 4, los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario demuestran que la fase formalización se encuentra en un nivel bajo con un 91.4% debido a que el alcalde no informó sobre la formalización de los acuerdos y compromisos adoptados en el proceso del presupuesto participativo ni sobre nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados del año anterior y solo un 8.6% en el nivel medio, debido a que sustentó las modificaciones presupuestales realizadas.

4.3.1.1. Gráficos de brechas del presupuesto participativo.

Para explicar de manera más específica los resultados obtenidos expuestos en las tablas resumen, se muestra a continuación gráficos de barras donde se puede observar las brechas de las medias de cada una de las dimensiones por variable:

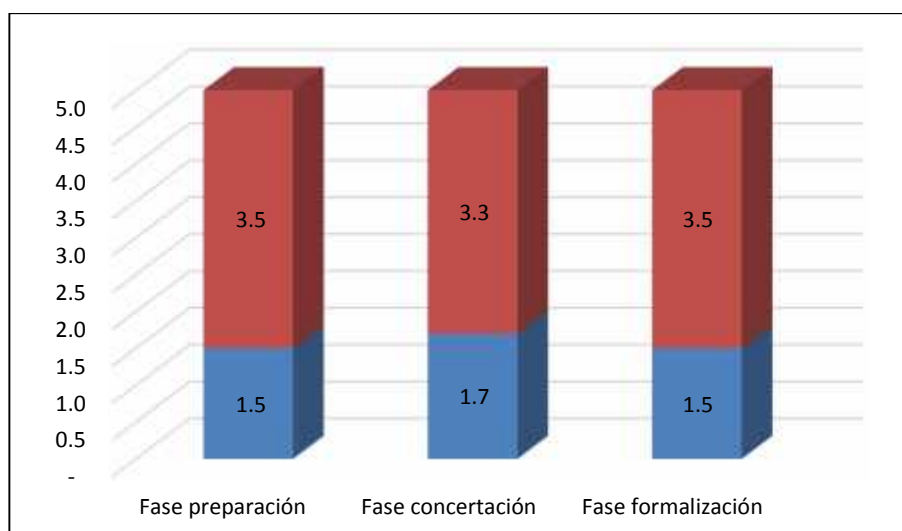


Figura 5. Brechas de cada dimensión de presupuesto participativo

Como se puede apreciar en la figura 5 en la variable presupuesto participativo, la dimensión fase preparación tienen una media de 1.5 siendo una calificación baja, ante ello se puede visualizar que existe una brecha de 3.5 que quiere decir que es lo que hace falta para poder tener una alta calificación de la fase, es decir se tiene que trabajar en la comunicación, sensibilización, convocatoria capacitación, identificación y registro. Mientras que, la dimensión fase concertación tienen una media de 1.7 siendo una calificación baja, ante ello se puede visualizar que existe una brecha de 3.3 que quiere decir que es lo que hace falta para poder tener una alta calificación de la fase, es decir se tiene que trabajar en los talleres de trabajo y la formalización de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo. Por último, en la dimensión fase formalización tienen una media de 1.5 siendo una calificación baja, ante ello se puede visualizar que existe una brecha de 3.5 que quiere decir que es lo que hace falta para poder tener una alta calificación de la fase, es decir se tiene que trabajar en la formalización del PIA de los acuerdos, compromisos y la rendición de cuentas.

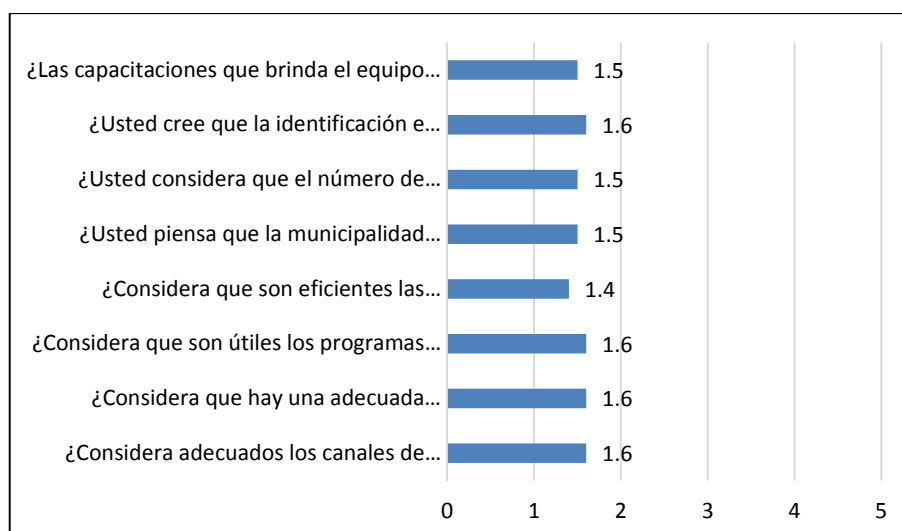


Figura 6. Medias de la fase preparación

Como se puede observar en la figura anterior en la fase preparación se encuentra con una media o promedio de 1.5 la cual tienen una tendencia a un nivel bajo esto debido a que principalmente se observa que, los encuestados consideran que no son eficientes las convocatorias realizadas para aumentar la participación en el proceso del presupuesto participativo, además piensan que la municipalidad no promueve la participación de la sociedad civil organizada e incluso consideran que el número de agentes participantes no son suficientes para llevar a cabo el proceso de presupuesto participativo.

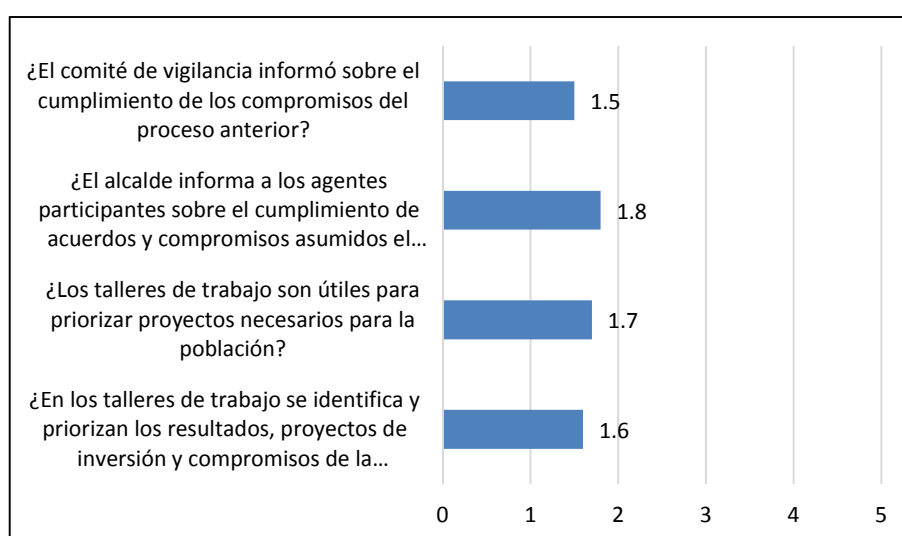


Figura 7. Medias de la fase concertación

Como se puede observar en la figura anterior en la fase concertación se encuentra con una media o promedio de 1.7 la cual tienen una tendencia a un nivel bajo esto debido a que principalmente se observa que, los encuestados consideran que el comité de vigilancia no informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior, además las capacitaciones que brinda el equipo técnico sobre el presupuesto participativo no son adecuadas.

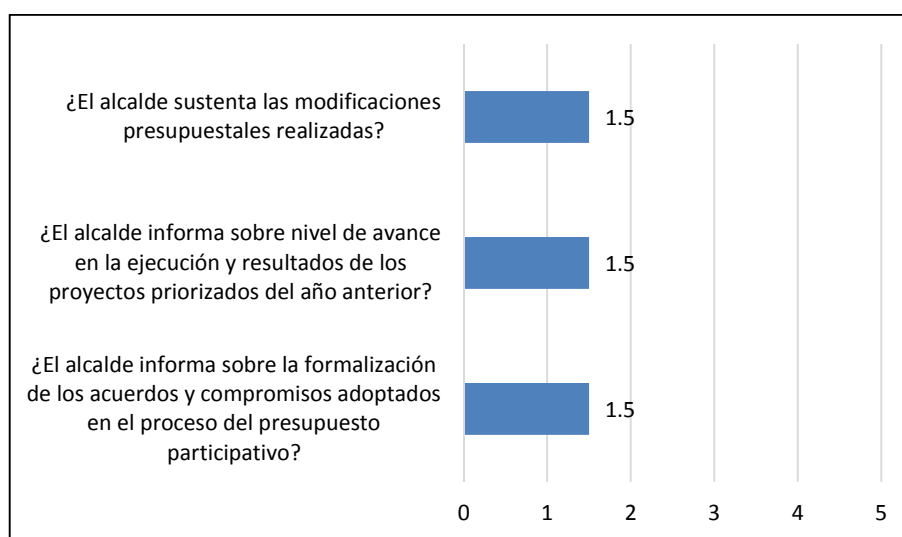


Figura 8. Medias de la fase formalización

Como se puede observar en la figura anterior en la fase formalización se encuentra con una media o promedio de 1.5 la cual tienen una tendencia a un nivel bajo esto debido a que principalmente se observa que, los encuestados consideran que el alcalde no informa sobre la formalización de los acuerdos y compromisos adoptados en el proceso del presupuesto participativo, además que no informa sobre nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados del año anterior y porque no sustenta las modificaciones presupuestales realizadas.

4.3.2. Nivel de Satisfacción

Tabla 11.
Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	68,6	68,6	68,6
	Medio	8	22,9	22,9	91,4
	Alto	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

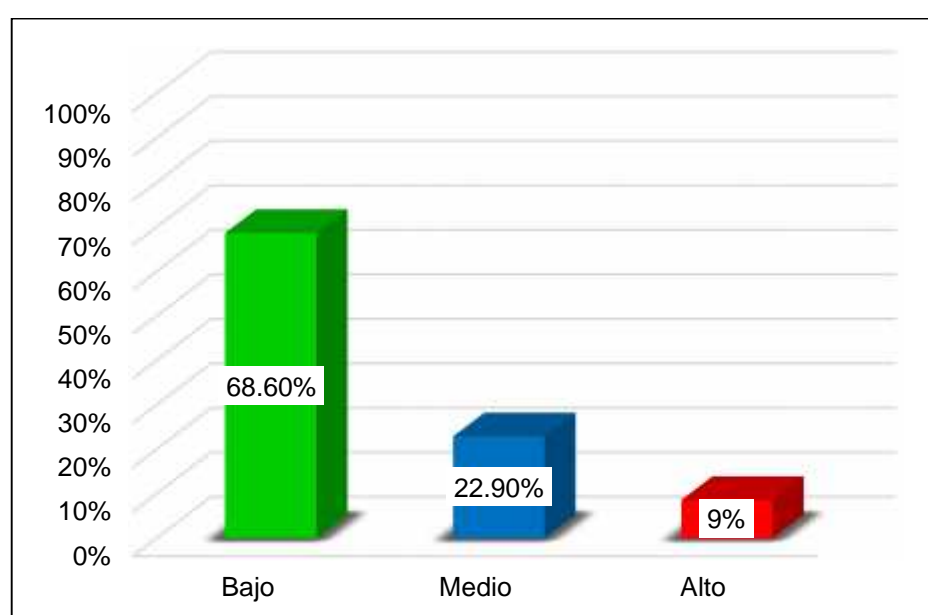


Figura 9. Satisfacción

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9, los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario demuestran que la satisfacción por parte de los agentes participantes del proceso del presupuesto participativo se encuentra en un nivel bajo con un 68.6% porque consideran que sus necesidades básicas no son atendidas y que los proyectos públicos no son entregados dentro de los plazos establecidos, mientras que el 22.9% presenta un nivel medio porque consideran que no se solucionan rápidamente los problemas prioritarios de la población y por último el 9% de los agentes participantes

presentan un nivel alto porque consideran que el proceso de presupuesto participativo es beneficioso para el desarrollo de la población.

Tabla 12.
Expectativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	14,3	14,3	14,3
	Medio	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

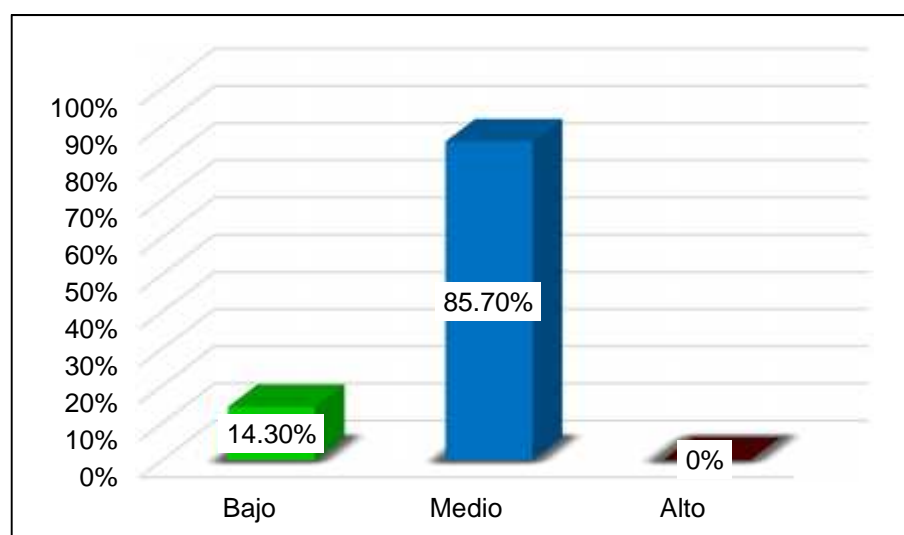


Figura 10. Expectativa
Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10, en los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento se observa que las expectativas de los agentes participantes respecto al proceso del presupuesto participativo 2019, se encuentra en un nivel medio en un 85.7%, porque los agentes participantes antes del participar en el proceso participativo consideraban que todo el proceso se llevaría a cabo de forma transparente e imparcial y que comprenderían sus necesidades individuales; mientras que un 14.3% presenta un nivel bajo en sus expectativas, ya que consideraron que el

equipo técnico no serían tan claro en sus explicaciones sobre el presupuesto participativo y que el material informativo no sería el adecuado durante el proceso.

Tabla 13.
Percepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	85,7	85,7	85,7
	Medio	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

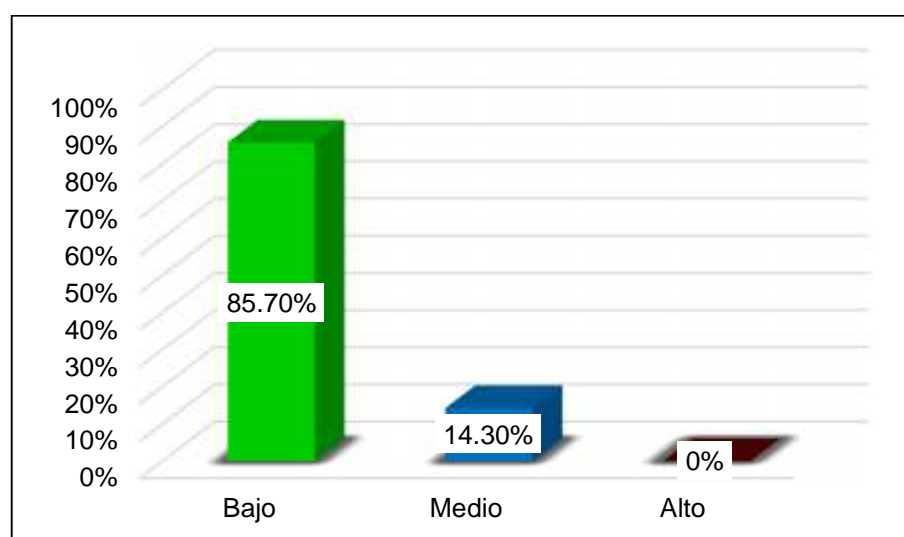


Figura 11.. Percepción
Fuente. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11, según los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento, muestra que la percepción se encuentra en un nivel bajo, en un 87.7%, debido a que posterior al proceso participativo consideraron que todo el proceso no se llevó a cabo de forma transparente e imparcial y que no comprendieron sus necesidades individuales. Por otro lado, se encuentra que un 14.3% de los agentes participantes se encuentra en un nivel medio respecto a la percepción, ya que consideraron que el equipo técnico no fue claro en sus explicaciones sobre el

presupuesto participativo y que el material informativo no fue el adecuado durante el proceso.

4.3.2.1. Gráficos de brechas de la satisfacción de los agentes participantes.

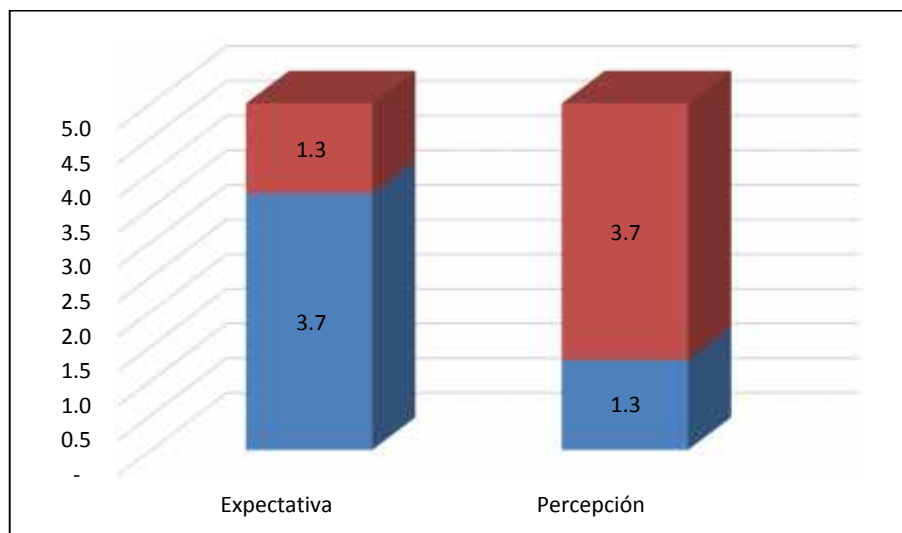


Figura 12. Brechas de cada dimensión de satisfacción

Como se puede apreciar en la figura 12 en la variable satisfacción de los agentes participantes, la dimensión expectativa tiene una media de 3.7 siendo una calificación regular, ante ello se puede visualizar que existe una brecha de 1.7 que quiere decir que es lo que hace falta para poder tener una alta calificación de la fase, es decir se tiene que trabajar en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Mientras que, la dimensión fase percepción tienen una media de 1.3 siendo una calificación baja, ante ello se puede visualizar que existe una brecha de 3.7 que quiere decir que es lo que hace falta para poder tener una alta calificación de la fase, es decir se tiene que trabajar en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

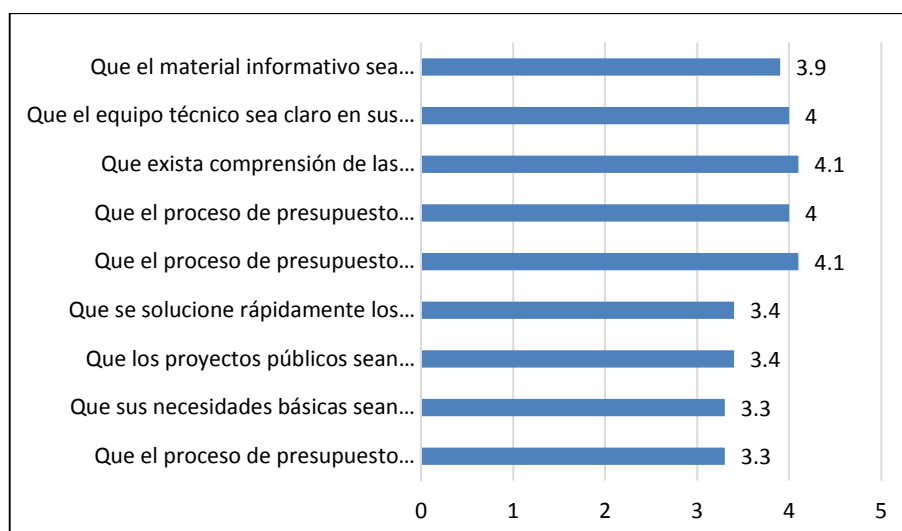


Figura 13. Medias de las expectativas

Como se puede observar en la figura anterior las expectativas se encuentra con una media o promedio de 3.7 la cual tienen una tendencia a un nivel alto esto debido a que principalmente se observa que, los encuestados consideran que el proceso de presupuesto participativo se realizará de forma transparente, además pensaron que existiría comprensión de las necesidades particulares de los agentes participantes



Figura 14. Medias de las percepciones

Como se puede observar en la figura anterior las percepciones se encuentra con una media o promedio de 1.3 la cual tienen una tendencia a un nivel bajo, esto debido a que principalmente se observa que, los encuestados consideran que el proceso de

presupuesto participativo no fue beneficioso, además que los proyectos públicos no fueron entregados dentro de los plazos establecidos, ni se solucionó rápidamente los problemas prioritarios de la población y el proceso de presupuesto participativo no se realizó de forma transparente.

4.4. Discusión

De acuerdo con los resultados del primer objetivo específico, determinar el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se obtuvo que, el presupuesto participativo se encuentra en un nivel bajo con un 88.6%, debido a que los agentes participantes consideran que las convocatorias realizadas no aumentan la participación de la población en el proceso del presupuesto participativo, además el comité de vigilancia no informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior y los talleres de trabajo no identifican y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil. Lo cual se relaciona con la investigación desarrollada por Rosas (2016) quién menciona que el 68.7% de los encuestados calificaron de regular el proceso de presupuesto participativo del 2010-2012. Por otro lado, dichos resultados se contradicen con la teoría mencionada por Ubiratan de Souza quién menciona que, El presupuesto participativo es un proceso de democracia directa, voluntaria y universal, donde el pueblo puede discutir y decidir sobre el presupuesto y las políticas públicas.

Conforme con los resultados del segundo objetivo específico, determinar es el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se obtuvo que, la satisfacción por parte de los agentes participantes del proceso del presupuesto participativo se encuentra en un nivel bajo con un 68.6% porque consideran que sus necesidades básicas no son atendidas y que los proyectos públicos no son

entregados dentro de los plazos establecidos. Dichos resultados se relacionan con el trabajo de Godoy (2018) donde se obtuvo que, el 55% presentó insatisfacción respecto a la formulación del presupuesto participativo y un 35% se manifestó poco satisfecho, es decir en un nivel medio de satisfacción. Lo cual guarda relación con la teoría desarrollada por Zeithaml et al., (1993), quienes mencionan que el usuario 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 satisfacción percibida en el servicio.

De acuerdo con los resultados del objetivo general, determinar la relación que existe entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se obtuvo que, se acepta la hipótesis de la investigación porque el sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, lo cual indica que, existe relación directa entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,845. Dichos resultados, se relacionan con Godoy (2018) quien concluyó que existe una relación directa positiva alta entre las variables de satisfacción de los agentes participantes y la formulación del Presupuesto Participativo por resultados. Lo resultados anteriores se relacionan con lo mencionado por Ayala y Hernández (2014), quienes mencionan que el presupuesto participativo es un instrumento de la participación ciudadana, que genera satisfacción porque está ligado al interés público por definir las estrategias en el uso de los recursos públicos escasos, implica también

una relación de diálogo entre Estado y sociedad, porque mediante el poder de asignación de recursos, se determina que proyecto se priorizará.

Conclusiones

Se determinó la existencia de asociación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, puesto que el valor de significancia bilateral menor a 0.005, ya que se encuentra un grado de relación del 84.5%, que es en este caso un coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Esta relación es dable debido que de alguna u otra manera el proceso del presupuesto participativo realizado de manera adecuada repercute en la satisfacción de los agentes participantes. Ya que son ellos los que participan directamente del proceso.

Se determinó que el nivel del proceso presupuesto participativo se encuentra en un nivel bajo del 88.6%, debido a que los agentes participantes consideran que las convocatorias realizadas no aumentan la participación de la población en el proceso del presupuesto participativo, además el comité de vigilancia no informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior y los talleres de trabajo no identifican y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil, es decir la mayoría de agentes participantes señala estar “Totalmente en desacuerdo”(1) respecto a cómo se lleva a cabo cada fase del proceso del presupuesto participativo.

En cuanto al nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, según los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción es bajo en un 68.6% debido a que consideran que sus necesidades básicas no son atendidas y que los proyectos públicos no son entregados dentro de los plazos establecidos, además los agentes participantes consideran que no se solucionan rápidamente los problemas prioritarios de la población. Y al presentar la satisfacción de

los agentes participantes un nivel bajo, quiere decir que la mayoría de los agentes participantes está “Totalmente en desacuerdo” (1) con las situaciones antes mencionadas.

Recomendaciones

Los encargados de llevar a cabo el presupuesto participativo se les recomienda mejorar cada una de sus fases mediante una mayor difusión del proceso para incrementar la participación de los ciudadanos, además se les recomienda que las capacitaciones sean mejoradas y controlar que se cumpla con la ejecución de las obras en el tiempo pactado, todo ello con la finalidad de que se incremente la satisfacción de los agentes participantes sobre que el presupuesto participativo sea beneficioso y se realice de forma transparente para que sus necesidades sean atendidas.

A los funcionarios y al equipo técnico del presupuesto participativo se le recomienda utilizar adecuadamente todos los canales de comunicación para realizar una correcta difusión del proceso, que se realicen más y mejores programas de sensibilización, a fin de que la población esté informada, que se establezcan plazos más largos para las convocatorias para aumentar la participación, que las capacitaciones sobre el PP sean más detalladas, y finalmente también enfocarse en resolver los problemas que existen en cuanto a la igualdad y equidad en las etapas de identificación y priorización de proyectos para garantizar de esta manera el bienestar de la población de Chiclayo. Todo ello con la finalidad de lograr incrementar el nivel del proceso del presupuesto participativo.

A los funcionarios que se encuentran a cargo de la realización del presupuesto participativo, se les recomienda trabajar en base a la satisfacción de los agentes participantes mediante la entrega de los proyectos públicos en los plazos establecidos, priorizar los proyectos relacionados con las necesidades básicas de la población por medio de la realización de talleres, encuestas y trabajo de campo para conocer cuáles son las necesidades reales de la población, además de que todo el proceso sea

transparente e imparcial y que el material informativo sea adecuado para que el equipo técnico sea claro en sus explicaciones. Todo ello con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Referencias

- Aguilar, R. (5 de Enero de 2014). El presupuesto para obras en Chiclayo no se incrementó con respecto al 2013. *El comercio*.
- Albi, E., & Onrubia, J. (2015). *Economía de la gestión pública: cuestiones fundamentales*. Madrid: Universitaria Ramón Areces.
- Ayala, A., & Hernández, J. (2014). Los presupuestos participativos, una estrategia de dialogo entre ciudadanos y autoridades. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 77-78.
- Ayala, V. (2014). *La participación ciudadana en Quito: La experiencia del Presupuesto Participativo en la administración municipal zona norte Eugenio Espejo, en las parroquias Kennedy y comité del pueblo, durante periodo 2010-2013*. Quito: (Tesis de maestría).Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador.
- Bloj, C. (2009). *El "presupuesto participativo" y sus potenciales aportes a la construcción de políticas sociales orientadas a las familias*. Santiago de Chile: Naciones unidas.
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*.
- Bou, J., & Virgili, T. (2008). *El Presupuesto Participativo: ¿factor de transformación?*
Obtenido de http://old.iepala.es/documentos_sevilla/Bou_y_Virgili_Bonet.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).
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Chica. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública. *Administracion & desarrollo: temas de administracion y gestión pública*, 64.
- 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., & 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>
- Diario El Correo. (30 de abril de 2019). *Culminan talleres de Presupuesto Participativo 2020 en El Porvenir.* Obtenido de Diario El Correo: <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/culminan-talleres-de-presupuesto-participativo-2020-en-el-porvenir-884485/>

- Drouault, S. (2007). Participatory Budgeting: a developing country process? A comparative analysis of the experiences of PB in Brazil, France and Spain. *Political Science*, 20-22.
- 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, C., Huamani, R., & Lazo, E. (2018). *La participación de las organizaciones sociales en el proceso del presupuesto participativo 2018 y su influencia en la satisfacción de la población del mercado de Lima en el año 2017*. Lima: (Trabajo de grado). Universidad peruana de Las Americas.
- Godoy, G. (2018). *Satisfacción de los agentes participantes y la formulación del presupuesto participativo por resultados de la Municipalidad de Pillco Marca, 2015-2016*. Huánuco: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- 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
- Gonzales, R., Llopis, J., & 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.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc-Graw Hill.

Hernández, S. (30 de marzo de 2019). *Buscan reformar presupuesto participativo*. Obtenido de El universal: <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/buscan-reformar-presupuesto-participativo>

Klimovsky, D., & Grynychuk, N. (2017). Participatory Budgeting. 5-6.

La República. (11 de Noviembre de 2015). Denuncian que solo se ejecutan 3 de 15 obras del Presupuesto Participativo. *La República*.

León, C. (Mayo de 2009). *CIES*. Recuperado el Marzo de 2018, de CIES: <http://www.cies.org.pe/>

Llona, M. (2017). *Las formas de representación de la sociedad civil en los espacios de participación ciudadana: El caso del presupuesto participativo en Villa El Salvador*. Lima: (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Martínez, C., & Arena, E. (2019). *Experiencias y buenas prácticas en presupuesto participativo*. Unicef.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). *Guía del Presupuesto Participativo Basado en Resultados*. Lima, Perú: USAID Perú.

Municipalidad Provincial de Chiclayo. (4 de Junio de 2018). *Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Recuperado el 5 de Julio de 2018, de Municipalidad Provincial de Chiclayo: <https://www.munichiclayo.gob.pe/>

Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2018). *Reglamento del Proceso del Presupuesto Participativo Basado en Resultados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo.

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.

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

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ed. 5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, (OSCE). (15 de Marzo de 2019). *Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado:
<http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/COZ/Contrataciones%20de%20la%20Regi%C3%B3n%20Tacna.pdf>

Paye, N. (2018). *Percepciones sociales sobre el presupuesto participativo como mecanismo de participación*. Puno: (Trabajo de grado).Universidad Nacional del Altiplano.

Pérez, M. (2014). *El presupuesto participativo. Política para la construcción de ciudadanía y la inclusión social.Condiciones para su implementación en*

- Monterrey. Monterrey: (Tesis de maestría).Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Ramírez, J. (2014). *Satisfacción del cliente de la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de Ensenada*. La Plata: (Tesis de Maestría).Universidad Nacional de La Plata.
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. La Plata: (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de La Plata.
- Rosas, S. (2016). *Presupuesto Participativo municipal y su influencia en el desarrollo humano del distrito de Santiago de Chuco, periodo 2010-2012*. Trujillo: (Trabajo de grado).Universidad Nacional de Trujillo.
- RPP Noticias. (28 de agosto de 2014). *Limeños podrán elegir por internet obras que se ejecutarán en la capital*. Obtenido de RPP Noticias:
<https://rpp.pe/lima/actualidad/limenos-podran-elegir-por-internet-obras-que-se-ejecutaran-en-la-capital-noticia-720582>
- RPP Noticias. (17 de Julio de 2017). Presupuesto Participativo aprueba 5 proyectos para la provincia de Chiclayo. *RPP Noticias*.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Ed. 5ta ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la región Lambayeque-2018*. Chiclayo: (Trabajo de grado). Universidad Señor de Sipán.

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

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis principal	Dimensiones / Variables	Indicadores/ Operacionalización	Metodología
Problema principal	Objetivo General	H _i : Existe relación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	Fase preparación	Comunicación Sensibilización Convocatoria Identificación y registro Capacitación	Diseño de la investigación El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Ho: No existe relación directa entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	Fase concertación	Talleres de trabajo Formalización de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo.	Tipo de investigación El tipo de investigación es aplicada
¿Cuál es el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la	Determinar el nivel del proceso de presupuesto participativo de la Municipalidad Provincial de Chiclayo Determinar es el nivel de satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo		Fase formalización	Formalización del PIA de los acuerdos y compromisos Rendición de cuentas	Población 35 personas
			Expectativas	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	
			Percepción		

Municipalidad
Provincial de
Chiclayo?

Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2. Cuestionario de presupuesto participativo y satisfacción

Objetivo; Recabar información sobre la relación del proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Estimado ciudadano se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Marque (X) donde crea que represente su elección de acuerdo con la pregunta.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable: Satisfacción							
N°		Dimensión: Expectativas	1	2	3	4	5
1	P1F	Que el proceso de presupuesto participativo sea beneficioso					
2	P2F	Que sus necesidades básicas sean atendidas					
3	P3CR	Que los proyectos públicos sean entregados dentro de los plazos establecidos					
4	P4CR	Que se solucione rápidamente los problemas prioritarios de la población					
5	P5S	Que el proceso de presupuesto participativo se realice de forma transparente					
6	P6S	Que el proceso de presupuesto participativo se realice de forma imparcial					
7	P7E	Que exista comprensión de las necesidades particulares de los agentes participantes					
8	P8E	Que el equipo técnico sea claro en sus explicaciones sobre el presupuesto participativo					
9	P9ET	Que el material informativo sea adecuado durante todo el proceso					
Dimensión: Percepción			1	2	3	4	5
10	P10F	¿El proceso de presupuesto participativo fue beneficioso?					
11	P11F	¿Sus necesidades básicas fueron atendidas?					

12	P12CR	¿Los proyectos públicos fueron entregados dentro de los plazos establecidos?					
13	P13CR	¿Se solucionó rápidamente los problemas prioritarios de la población?					
14	P14S	¿El proceso de presupuesto participativo se realizó de forma transparente?					
15	P15S	¿El proceso de presupuesto participativo se realizó de forma imparcial?					
16	P16E	¿Existió comprensión de las necesidades particulares de los agentes participantes?					
17	P17E	¿El equipo técnico fue claro en sus explicaciones sobre el presupuesto participativo?					
18	P18ET	¿El material informativo fue adecuado durante todo el proceso?					

Variable: Presupuesto participativo							
Dimensión: Fase preparación							
Nº		Indicador: Comunicación	1	2	3	4	5
19	P19CM	¿Considera adecuados los canales de comunicación que utilizan para difundir el proceso participativo?					
20	P20CM	¿Considera que hay una adecuada difusión del proceso del presupuesto participativo a fin de que la población esté informada sobre los avances y resultados del proceso?					
Indicador: Sensibilización			1	2	3	4	5
21	P21SB	¿Considera que son útiles los programas de sensibilización que realizan sobre el presupuesto participativo?					
Indicador: Convocatoria			1	2	3	4	5
22	P22CV	¿Considera que son eficientes las convocatorias realizadas para aumentar la participación en el proceso del presupuesto participativo?					
23	P23CV	¿Usted piensa que la municipalidad promueve la participación de la sociedad civil organizada?					
Indicador: Identificación y registro			1	2	3	4	5
24	P24IR	¿Usted considera que el número de agentes participantes son suficientes para llevar a cabo el proceso de presupuesto participativo?					
25	P25IR	¿Usted cree que la identificación e inscripción de los agentes participantes lo realizan en su oportunidad?					
Indicador: Capacitación			1	2	3	4	5
26	P26CP	¿Las capacitaciones que brinda el equipo técnico sobre el presupuesto participativo son adecuadas?					

Dimensión: Fase concertación							
Indicador: Talleres de trabajo			1	2	3	4	5
27	P27TT	¿En los talleres de trabajo se identifica y priorizan los resultados, proyectos de inversión y compromisos de la municipalidad y de la sociedad civil?					
28	P28TT	¿Los talleres de trabajo son útiles para priorizar proyectos necesarios para la población?					
Indicador: Formalización de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo.			1	2	3	4	5
29	P29FAC	¿El alcalde informa a los agentes participantes sobre el cumplimiento de acuerdos y compromisos asumidos el año anterior?					
Dimensión: Fase formalización							
Indicador: Formalización del PIA de los acuerdos y compromisos			1	2	3	4	5
30	P30FPIA	¿El comité de vigilancia informó sobre el cumplimiento de los compromisos del proceso anterior?					
31	P31FPIA	¿El alcalde informa sobre la formalización de los acuerdos y compromisos adoptados en el proceso del presupuesto participativo?					
Indicador: Rendición de cuentas			1	2	3	4	5
32	P32RC	¿El alcalde informa sobre nivel de avance en la ejecución y resultados de los proyectos priorizados del año anterior?					
33	P33RC	¿El alcalde sustenta las modificaciones presupuestales realizadas?					

Anexo 3. Prueba de normalidad

Tabla 14.

Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Presupuesto	,771	35	,000
Satisfacción	,697	35	,000

Fuente. Elaboración propia

Debido a que la muestra es menor a 50 se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba sirve para identificar si los datos de las variables de presupuesto participativo y satisfacción, se distribuyen de acuerdo a la distribución normal, con la finalidad de verificar el tipo de prueba a aplicar en el análisis de correlación, teniendo en cuenta si es paramétrica o no paramétrica.

H_1 : Los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

H_0 : Los datos se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p\text{-valor} < \alpha$, entonces se acepta la H_1 .

Como $p\text{-valor}$ (Sig. Asintót. (Bilateral)) Es menor en ambas variables al nivel de significación $\alpha = 0,05$, entonces se acepta la hipótesis alternativa.

Se llega a la conclusión de que existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

Anexo 4. Presupuesto participativo 2009-2019



Figura 15. Presupuesto participativo 2009-2019

Fuente. (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018) (La República, 2015) (RPP Noticias, 2017) (Aguilar, 2014).

Elaboración propia.

Anexo 5. Alfa de Cronbach

De acuerdo con Murphy y Davishofer en Hogan (2004) presentó las escalas para la valoración del Alfa de Cronbach

Tabla 15

Rangos del Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach	Valoración
< 0.60	Confiabilidad inaceptable baja
Alrededor de 0.70	Confiabilidad baja
Alrededor de 0.80	Confiabilidad moderada
Alrededor de 0.90	Confiabilidad elevada

La confiabilidad nos permite medir el grado o nivel que un instrumento permite medir una determinada variable que se pretende medir, entre los métodos que permiten medir dicha confiabilidad se encuentra el Coeficiente Alfa de Cronbach, dicho coeficiente fue desarrollado por J. L. Cronbach en donde mide un determinado instrumento en base valores que oscilan entre 0 y 1, dicho coeficiente puede ser medido mediante el software SPSS, donde el valor mínimo de consistencia interna para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de dicho rango la consistencia interna es considerada baja. El valor por encima de 0.7 muestra una elevada relación entre las preguntas. Asimismo, el valor mínimo aceptable del coeficiente depende de la utilización que se hará del instrumento, es decir depende de la exactitud requerida por la investigación (Bojórquez, López, Hernández y Jiménez, 2013).

Anexo 6. Data

DATA TESIS PPTO SATISF.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

ArchivoEditarVerDatosTransformarAnalizarMarketing directoGráficosUtilidadesAmpliacionesVentanaAyuda

</

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

55: PRESUPUESTO... Visible: 14 de 14 variables

	SATISFACCION	PRESUPUESTO	EXPECTATIVA	PERCEPCION	FASE_P REPARACION	FASE_C CONCERTACION	FACE_F ORMALIZACION	SA	PRESUPUE STO_PARTI CIPATIVO	EX	PER	FASE1	FASE2	FASE3
1	36	15	27	9	8	3	4	1	1	2	1	1	1	1
2	36	15	27	9	8	3	4	1	1	2	1	1	1	1
3	37	15	28	9	8	3	4	1	1	2	1	1	1	1
4	39	15	32	9	8	3	4	1	1	2	1	1	1	1
5	40	15	34	9	8	3	4	1	1	2	1	1	1	1
6	41	15	36	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
7	41	15	37	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
8	41	15	40	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
9	41	15	43	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
10	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
11	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
12	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
13	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
14	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
15	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
16	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
17	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
18	41	15	45	9	8	3	4	1	1	3	1	1	1	1
19	41	17	45	9	10	3	4	1	1	3	1	1	1	1
20	41	20	45	9	12	4	4	1	1	3	1	1	1	1
21	41	23	45	9	14	5	4	1	1	3	1	1	1	1
22	41	27	45	9	16	6	5	1	1	3	1	1	1	1
23	41	29	45	9	16	6	7	1	1	3	1	1	1	1
24	41	30	45	9	16	6	8	1	1	3	1	1	1	1
25	43	30	45	10	16	6	8	2	1	3	1	1	1	1
26	47	31	45	13	17	6	8	2	1	3	1	1	1	1
27	47	31	45	13	17	6	8	2	1	3	1	1	1	1
28	50	30	45	15	16	6	8	2	1	3	1	1	1	1
29	54	30	45	17	16	6	8	2	1	3	1	1	1	1
30	54	33	45	16	16	8	8	2	1	3	1	1	2	1
31	62	36	45	25	16	8	8	2	1	3	2	1	2	1
32	65	42	45	26	16	10	8	2	2	3	2	1	2	1
33	68	46	45	27	21	11	11	3	2	3	2	2	2	2
34	72	46	45	27	21	12	11	3	2	3	2	2	2	2
35	72	46	45	27	21	12	11	3	2	3	2	2	2	2
36														
37														
38														
39														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON