

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Presupuesto Participativo y su Relación con la Satisfacción del
Usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. Flores Aguilar Belly
Bach. Ore Contreras Miriam Liliana

Asesor : CPC. Fidel Sicha Quispe

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 13.07.2021 – 12.07.2022

Huancayo – Perú
2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

TESIS

Presupuesto participativo y su relación con la satisfacción del
usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020

PRESENTADO POR:

Bach. Belly Flores Aguilar
Bach. Miriam Liliana Ore Contreras

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANATO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. ZORRILLA SOVERO LORENZO PABLO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. MATOS GILVONIO NANCY MERCEDES

TERCER MIEMBRO : _____
MG. JAUREQUI LAPA MILDRED LUCIA

Huancayo, de..... del 2022

**PRESUPUESTO PARTICIPATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2020**

ASESOR:
CPC. FIDEL SICHA QUISPE

DEDICATORIA

A nuestros señores padres, por ese apoyo constante, incondicional y desinteresado, al habernos acompañado en cada momento de nuestra formación profesional que al día de hoy ya es una gran realidad.

A nuestros compañeros de estudios por haber estado siempre unidos y presentes en el cumplimiento de nuestras metas profesionales.

Belly y Miriam

AGRADECIMIENTO

A todos nuestros docentes de nuestra Alma Mater UPLA;
especialmente a los de la Facultad de Ciencias
Administrativas y Contables

A la Municipalidad Provincial de Huamanga, por
aceptar, facilitar y brindarnos toda la información y apoyo
solicitado durante y después del desarrollo de la presente
investigación.

Belly y Miriam

Contenido

| | |
|--|----------|
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento | vi |
| Contenido..... | vii |
| Contenido de tablas..... | x |
| Contenidos de figuras | xi |
| Resumen..... | xii |
| Abstract..... | xiii |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.2. Delimitación del problema..... | 4 |
| 1.3. Formulación del problema | 5 |
| 1.3.1. Problema general | 5 |
| 1.3.2. Problemas específicos | 5 |
| 1.4. Justificación | 6 |
| 1.4.1. Social | 6 |
| 1.4.2. Teórica | 6 |
| 1.4.3. Metodológica | 7 |
| 1.4.4. Práctica | 7 |
| 1.4.5. De conveniencia..... | 7 |
| 1.5. Objetivos | 8 |
| 1.5.1. Objetivo general..... | 8 |
| 1.5.2. Objetivos específicos | 8 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1. Antecedentes | 9 |
| 2.2. Bases teóricas o científicas | 15 |
| 2.3. Marco conceptual | 30 |
| CAPÍTULO III. HIPÓTESIS | 32 |
| 3.1. Hipótesis general | 32 |
| 2.4. Hipótesis específicas | 32 |
| 2.5. Variables | 33 |
| CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA | 37 |
| 4.1. Método de investigación..... | 37 |
| 4.2. Tipo de investigación..... | 37 |
| 4.3. Nivel de investigación..... | 37 |
| 4.4. Diseño de la investigación..... | 38 |
| 4.5. Población y muestra..... | 38 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 40 |
| 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 41 |
| 4.8. Aspectos éticos de la investigación..... | 42 |
| CAPÍTULO V. RESULTADOS | 43 |
| 5.1. Descripción de resultados | 43 |
| 5.2. Contraste de hipótesis | 56 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 64 |
| CONCLUSIONES..... | 69 |
| RECOMENDACIONES..... | 71 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 73 |
| ANEXOS..... | 82 |

| | |
|--|------------|
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 83 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables | 86 |
| Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento..... | 88 |
| Anexo 4: El instrumento de recolección y constancia de aplicación | 91 |
| Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos..... | 98 |
| Anexo 6: La data de procesamiento de datos | 99 |
| Anexo 7: Validación de Instrumentos | 118 |
| Anexo 8: Consentimiento informado | 124 |
| Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento..... | 125 |

Contenido de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 34 |
| Tabla 2. Dimensión comunicación | 43 |
| Tabla 3. Dimensión información | 44 |
| Tabla 4. Dimensión apertura participativa..... | 45 |
| Tabla 5. Dimensión deliberación | 46 |
| Tabla 6. Dimensión apropiación | 47 |
| Tabla 7. Dimensión impacto institucional | 48 |
| Tabla 8. Presupuesto participativo..... | 49 |
| Tabla 9. Dimensión elementos tangibles | 50 |
| Tabla 10. Dimensión fiabilidad..... | 51 |
| Tabla 11. Dimensión capacidad de respuesta | 52 |
| Tabla 12. Dimensión seguridad | 53 |
| Tabla 13. Dimensión empatía | 54 |
| Tabla 14. Satisfacción del usuario | 55 |
| Tabla 17. Prueba de normalidad de datos | 56 |
| Tabla 18 Relación entre comunicación y satisfaccion del usuario | 57 |
| Tabla 19 Relacion entre información y satisfaccion del usuario | 58 |
| Tabla 20 Relación entre apertura participativa y satisfaccion del usuario..... | 59 |
| Tabla 21 Relación entre deliberación y satisfacción del usuario | 60 |
| Tabla 22 Relación entre apropiación y satisfacción del usuario..... | 61 |
| Tabla 23 Relación entre impacto institucional y satisfacción del usuario | 62 |
| Tabla 22. Relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario..... | 63 |

Contenidos de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Dimensión comunicación | 43 |
| Figura 2. Dimensión información | 44 |
| Figura 3. Dimensión apertura participativa | 45 |
| Figura 4. Dimensión deliberación..... | 46 |
| Figura 5. Dimensión apropiación..... | 47 |
| Figura 6. Dimensión impacto institucional..... | 48 |
| Figura 7. Presupuesto participativo..... | 49 |
| Figura 8. Dimensión elementos tangibles | 50 |
| Figura 9. Dimensión fiabilidad | 51 |
| Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta | 52 |
| Figura 11. Dimensión seguridad | 53 |
| Figura 12. Dimensión empatía..... | 54 |
| Figura 13. Satisfacción del usuario..... | 55 |

Resumen

El presente estudio tuvo por problema general ¿Cómo se relaciona el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?, por lo cual su objetivo fue determinar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, y por objetivos específicos tuvo. La metodología usada fue, tipo de investigación aplicado, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y nivel correlacional, además, se contó con una muestra de 383 personas a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable. Los principales hallazgos demostraron que el 62.9% de encuestados calificaron que el nivel de presupuesto participativo fue bajo, mientras que el 69.5% manifestó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue bajo, por otro lado, se pudo demostrar que las dimensiones del presupuesto participativo se relacionan con la satisfacción del usuario, debido a que se hallaron los siguientes datos estadísticos: comunicación ($p = 0.000$; $r = 0.636$), información ($p = 0.000$; $r = 0.644$), apertura participativa ($p = 0.000$; $r = 0.636$); deliberación ($p = 0.000$; $r = 0.652$), apropiación ($p = 0.000$; $r = 0.659$) y finalmente impacto institucional ($p = 0.000$; $r = 0.651$). Finalmente, se concluye que existe relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Palabras clave: Presupuesto participativo, satisfacción, usuarios.

Abstract

The general problem of this study was: How is the participatory budget and user satisfaction related in the Provincial Municipality of Huamanga, 2020? Therefore, its objective was to determine the relationship between the participatory budget and user satisfaction in the Municipality. Provincial of Huamanga, 2020, and for specific objectives it had. The methodology used was, type of applied research, with a quantitative approach of non-experimental design and correlational level, in addition, there was a sample of 383 people to whom two questionnaires were applied, one for each variable. The main findings showed that 62.9% of respondents rated the level of participatory budgeting as low, while 69.5% stated that the level of user satisfaction was low. On the other hand, it was possible to demonstrate that the dimensions of the participatory budget are related to user satisfaction, because the following statistical data were found: communication ($p = 0.000$; $r = 0.636$), information ($p = 0.000$; $r = 0.644$), participatory openness ($p = 0.000$; $r = 0.636$); deliberation ($p = 0.000$; $r = 0.652$), appropriation ($p = 0.000$; $r = 0.659$) and institutional impact ($p = 0.000$; $r = 0.651$). Finally, it is concluded that there is a relationship between the participatory budget and user satisfaction in the Provincial Municipality of Huamanga, 2020.

Keywords: Participatory budget, satisfaction, users.

Introducción

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, por lo que se hizo uso de la observación de los participantes y métodos cuantitativos, con la intención no sólo de analizar y describir en detalle la variable presupuesto participativo, en la municipalidad de Huamanga, sino que también cuestiona hasta qué punto este peculiar proceso participativo puede influenciar la perspectiva de la comunidad en referencia a la satisfacción manifestada. Ante ello, la investigación se ha centrado en un estudio de tipo cuantitativo, básico correlacional, no experimental.

Para una mejor comprensión del tema, la presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, el cual engloba a la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, en el cual se presentan investigaciones previas al estudio, las cuales servirán como modelos para comparación de resultados; luego, se presentan las bases teóricas y científicas para una mejor comprensión del tema de investigación; por otro lado, se presenta el marco conceptual, en el cual se demuestran las interpretaciones o significados de los principales términos en la investigación.

En el capítulo III se ilustra la hipótesis general y específicas de investigación; asimismo se presenta la operacionalización de las variables de estudio.

En el capítulo IV se presenta la metodología, la cual está basada en el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, población

y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, y los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V se presenta los resultados, el cual engloba la descripción de los hallazgos, para luego realizar la comprobación (contrastación de las hipótesis planteadas).

Finalmente, se establecen los últimos puntos de cualquier informe que son las conclusiones y recomendaciones finales, y también se presentaron las referencias bibliográficas, el cual estuvo basado en un compendio de reseñas de investigación con sus respectivas direcciones web y por último, los anexos de investigación.

Los autores

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día la satisfacción de los ciudadanos con el funcionar de la democracia en los gobiernos y su confianza en las instituciones, supone un aumento en su participación para los procesos del presupuesto público participativo, mientras que una percepción negativa del mismo inhibe su participación. Como es el caso del presupuesto participativo de Las Torres de Cotillas la influencia de la confianza en el gobierno municipal ha sido evidente en un 80% de los encuestados, es decir se ha incrementado la confianza en los representantes del gobierno local y las autoridades encargadas del proceso del presupuesto participativo (González y Mayor, 2020, p.156).

El presupuesto participativo es, una forma de toma de decisiones que activamente involucra a la ciudadanía en la priorización del gasto de los recursos públicos de una entidad. (Ijjasz, 2018). En este sentido, la infraestructura básica de las ciudades desempeña un papel trascendental en la satisfacción de los ciudadanos, pues éstos necesitan desde servicios básicos (agua, luz, alcantarillado, etc.) hasta servicios complementarios (educación, salud, infraestructura, etc.) para disminuir el riesgo de atraso económico, de manera que los gobiernos nacionales, regionales y locales tienen la obligación de mejorar la gestión de los recursos para optimizar las condiciones en las que viven las poblaciones, y una manera de fomentar esto es a través de inversiones en principales necesidades que necesiten las personas. (Wahba y Abdel, 2018)

En América Latina, algunas inversiones hechas desde los procesos presupuestarios han resaltado en los últimos años en agua y saneamiento en Panamá, desarrollo y regeneración de urbanizaciones y viviendas en Ecuador, Transporte y conectividad, y

Educación y formación para el aumento de la satisfacción ciudadana y la mejora en la confianza con las autoridades (Banco de Desarrollo de América Latina, 2016).

El presupuesto participativo, que se consolidó como una herramienta útil en Brasil, se implementó rápidamente en demás países americanos, alcanzando su trayectoria a países europeos, asiáticos y oceánicos; debido a su relevancia, el presupuesto participativo ha permitido que las comunidades tengan una comunicación constante con las autoridades locales, formando vínculos estrechos y fomentando un buen uso de los recursos para los gastos públicos, generándose en los ciudadanos una gran satisfacción con el proceso y los resultados. Los principales elementos con los que cuenta el presupuesto participativo son la comunicación, información, apertura participativa, deliberación, apropiación e impacto institucional. (Senado de la República, 2019)

Posteriormente, las evaluaciones que se fomenten en los presupuestos participativos permitirán conocer las características individuales y colectivas de la población, dentro de las cuales destaca la satisfacción de los usuarios, la cual a su vez cuenta con componentes que permiten medirla, tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto debido a que, la satisfacción de los usuarios en la actualidad es un objetivo principal que toman en cuenta las organizaciones al momento de brindar sus servicios, de manera que se pueda mejorar las prestaciones de servicio, y hacer sentir a los usuarios experiencias que estén de acuerdo con sus expectativas (Cámara de Comercio , 2020)

A nivel nacional el presupuesto participativo ha jugado un rol importante pues es una herramienta que los políticos utilizan para gestionar los recursos de una localidad, de esta manera los ciudadanos peruanos sienten que los gastos públicos están orientados a sus necesidades; de acuerdo a esto se creó la Ley N° 28056, Ley del Marco del presupuesto

participativo. (Municipalidad de Lima, 2020). En los últimos años, Perú ha mantenido los niveles de transparencia en los presupuestos participativos, esto de acuerdo a la encuesta de presupuesto abierto aplicada en el periodo 2017, sin embargo, el documento que lo regula y muestra todo el proceso es desconocido por muchos, teniendo poco énfasis en la población, generando ello niveles mínimos de satisfacción en los ciudadanos con el proceso en mención (Ciudadanos al día, 2018)

Mediante un recorrido por los entornos de la Municipalidad Provincial de Huamanga, en la región de Ayacucho, los investigadores efectuaron entrevistas informales dirigidas a los pobladores de la zona y observaron que muchas veces los pobladores quedan con dudas sobre los procesos que llevan a cabo los presupuestos participativos y su gestión, pudiendo ser ello porque, los trabajadores de la municipalidad no tienen buena capacidad de comunicación e información; asimismo, algunos ciudadanos manifestaron que los trabajadores municipales no toman en cuenta sus decisiones al momento de evaluar los gastos públicos, ya sea por falta de tiempo, por falta de ambientes en el cual puedan debatir o porque no es un tema de interés para los ciudadanos.

Finalmente, cuando se les consultó a los ciudadanos de Huamanga sobre si se sentían satisfechos con la atención brindada por la municipalidad, la mayoría recalcó que no, indicando varios factores negativos en la institución, tanto en infraestructura, como también en calidad de servicio y orientación, por lo cual, algunos pobladores de la zona perciben que los trabajadores no tienen interés en solucionar sus problemas, y no cuenta con un horario adecuado de atención, pues muchas veces tienen que esperar largas horas para ser entendidos.

De continuarse con dicha situación, lo que se cree que podría ocurrir es que la población continúe sintiéndose insatisfecha con el actuar de sus autoridades, elevándose

con ello la imagen inadecuada de la municipalidad y perjudicándose de esta manera la calidad de vida de los pobladores.

Por estos motivos, se considera importante determinar la relación que existe entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Huamanga en el periodo 2020, esto con la finalidad de brindar estimaciones confiables, que ayuden a mejorar las relaciones entre los ciudadanos y las autoridades municipales, y con ello la calidad de vida de los pobladores y su satisfacción.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de Huamanga

1.2.2. Delimitación temporal

El análisis de la presente investigación se llevará a cabo en el periodo 2020

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Presupuesto participativo

Francés, Carrillo y Sanchís (2015): El presupuesto participativo es un método en el cual los ciudadanos tienen conocimiento y participan plenamente en las gestiones públicas del municipio, por lo cual, la junta vecinal puede no solo participar de estos eventos, sino también tomar decisiones en las elaboraciones de los presupuestos públicos municipales. En este sentido, el presupuesto participativo es el medio por el cual las personas reciben trato directo con el organismo municipal.

y sirve como puente democrático en el cual se formulan procedimientos políticos y ciudadanos que ayuden a mejorar las planificaciones públicas.

Satisfacción del usuario

Pérez y Ramírez (2016): a satisfacción del usuario es el conjunto de valoraciones subjetivas que los clientes otorgan cuando reciben los servicios con éxito o con las expectativas que tenían. En este sentido, la satisfacción del usuario es una evaluación que está enfocada a medir la percepción de los clientes hacia determinada marca.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?
2. ¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?
3. ¿Cuál es la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?
4. ¿Cuál es la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?

5. ¿Cuál es la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?
6. ¿Cuál es la relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Los resultados obtenidos en este estudio serán relevantes para los ciudadanos de la provincia de Huamanga, pues constituyen puntos de partida para mejorar el aspecto social y económico en la población.

1.4.2. Teórica

El presupuesto participativo está compuesto por diversos factores, de los cuales los principales factores que determinan su funcionamiento son la comunicación, información, apertura participativa, deliberación, apropiación e impacto institucional. Por otro lado, los principales componentes que definen a la satisfacción del usuario son los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía. En este sentido, la presente investigación aportará, mediante sus resultados, evidencias que permitan formular planteamientos teóricos que fortalezcan el propósito de la investigación, para que las autoridades locales replanteen mejor el desenvolvimiento de sus funciones.

1.4.3. Metodológica

Con la finalidad de cumplir el propósito del presente estudio se aplicarán encuestas como técnicas de recolección de datos, de esta manera se medirán los indicadores del presupuesto participativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en la ciudad de Ayacucho; los instrumentos de medición serán cuestionarios, mismos que fueron validados y confiabilizados respectivamente.

1.4.4. Práctica

El presente estudio aportará data relevante del estado en el que se encuentra el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario, de esta manera se estará aportando con data objetiva para que los directivos de la Municipalidad Provincial de Huamanga puedan mejorar su estructura interna, relacionarse mejor con los usuarios y generar mayor bienestar en la organización.

1.4.5. De conveniencia

El estudio resulta conveniente para la provincia de Huamanga, porque el análisis del presupuesto participativo y la satisfacción del usuario, aportará percepciones que se tiene sobre los montos invertidos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, de esta manera las autoridades concernientes podrán optar medidas para mejorar la relación con los ciudadanos, ser más democráticos, y brindar mejores servicios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- 1. Analizar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**
- 2. Describir la relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**
- 3. Diagnosticar la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**
- 4. Evaluar la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**
- 5. Identificar la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**
- 6. Establecer la relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.**

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Según Gómez y Lara (2017) en su investigación denominada “*Propuesta metodológica para la implementación y ejecución de los presupuestos participativos en el Municipio de Duitama*”. Para optar el grado de especialista en gestión pública, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Duitama, Colombia, su objetivo fue diseñar una propuesta para implementar presupuestos participativos, basándose en la participación de los ciudadanos, su metodología fue descriptiva, explicativa, su población estuvo formada por 100 líderes de la población, siendo su muestra la misma cuantía de individuos, a los cuales se les aplicó por instrumento un cuestionario, encontrándose por resultados que, el 64,3% de los encuestados desconocen lo referido al proceso del presupuesto participativo, el 55,4% manifestó que los presupuestos participativos deben promover que los ciudadanos no sean simples observadores de los sucesos, además el 57,1% afirmó que con un mejor presupuesto participativo se podrían conocer las fuentes de financiamiento y su administración, el 78% dijo que la transparencia, eficiencia y eficacia serían beneficios para la ciudadanía, y llegó a concluir que con el diseño de una propuesta para mejorar los procesos participativos se obtienen beneficios en la comunidad. Esta investigación es importante para el presente estudio pues se pone en manifiesto la importancia que es promover el presupuesto participativo en la comunidad.

Asimismo, Villavicencio (2019) en su investigación “*El presupuesto participativo y el desarrollo social en las parroquias rurales de Napo*”, para optar el grado de maestro en gestión pública, en la Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador, su objetivo fue examinar el procedimiento del presupuesto participativo en el desarrollo de la población,

su metodología fue no experimental, descriptiva, donde su población fue de 68414 personas individuos, donde su muestra fue 382, a los cuales se les aplicó un cuestionario de instrumento. Se encontró por resultados que, existe una correlación significativa, alta y positiva entre el presupuesto participativo y la población en su desarrollo y bienestar, siendo su coeficiente de correlación de 0,939, y un p valor de 0,061, se concluyó que, la institución provincial encargada de fomentar el presupuesto participativo no cuenta con una ordenanza adecuada para un correcto manejo de las elaboraciones, distribuciones, ejecuciones, seguimientos, controles y rendimientos de cuentas de los presupuestos participativos de las parroquias rurales en la provincia de Napo, generando incertidumbre en la población. Este estudio es importante para la presente pues se puede contrastar resultados, aplicando diferentes instrumentos de medición para medir la misma variable presupuesto participativo.

Buele et al., (2020), en su estudio titulado “*El Presupuesto Participativo y su aporte a la Gestión y Gobernanza Local: Revisión de la Experiencia de Comunidades Rurales de la Selva Amazónica Ecuatoriana*”, de la revista Sostenibilidad Quito, Ecuador, se encontró por resultados que, se encontró que, existen bajos niveles de cumplimiento de la planificación municipal, es decir, un 20% (2017) y un 43% (2018), altos niveles de insatisfacción ciudadana (alrededor del 91%) y también un “desacuerdo” con el proceso de implementación del proceso de participación en el presupuesto participativo. Finalmente, se concluyó que, la implementación del proceso en el presupuesto participativo en las comunidades rurales presenta deficiencias que limitan la obtención de beneficios representativos y que limitan la obtención de una mejora en la gobernanza y calidad de vida de la ciudadanía. Este estudio es importante porque aporta evidencia sobre la situación de un presupuesto participativo y de la satisfacción que se tiene respecto al mismo.

Yopie et al. (2021) en su artículo titulado *“Impacto de la percepción de la transparencia financiera en la satisfacción con la participación pública en Taneon Funan Bumdes en el subdistrito de Nekamese de Oben Village”*, China. Revista Avances en la investigación en Ciencias sociales, educación y humanidades. Su objetivo fue conocer el impacto de la percepción de la transparencia del presupuesto participativo en la satisfacción de los usuarios. La metodología fue explicativa, no experimental, se tuvo por población cerca de 800 individuos y una muestra de 200 personas, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se encontró por resultados que, la participación ciudadana en el presupuesto participativo con transparencia incide en la satisfacción pública en un R^2 de 0.139. Se concluyó que, la transparencia en el presupuesto participativo tiene un impacto significativo en la participación pública en Taneon Funan, además la satisfacción radica en que los procesos son realizados con transparencia financiera. Este estudio es importante debido a que evidencia que el presupuesto participativo con transparencia financiera influye en la satisfacción del pueblo.

Jatmiko et al (2020) en su artículo titulado *“Participación Presupuestaria, compromiso organizativo y desempeño de los aparatos de gobierno local”*. Revista de finanzas, economía y negocios asiáticos. China. Su objetivo fue conseguir evidencia sobre la incidencia de la participación en el presupuesto presupuestario en el desempeño del gobierno local. Su metodología fue descriptiva, relacional, no experimental, se tuvo por población de 125 individuos, con una muestra de la misma cuantía, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se encontró por resultados que, la participación presupuestaria tuvo un valor significativo $< 0,05$ y un coeficiente de relación de 0,729 con el desempeño de los gobiernos locales. Se concluyó que, la participación presupuestaria incide significativamente en el desempeño de los gobiernos locales, además se evidenció que con un control adecuado al presupuesto participativo lo que hace que su proceso sea mejor y

se tengan beneficios para la población. Esta investigación es importante porque aporta evidencia sobre la relación entre el presupuesto participativo y el desempeño de los gobiernos locales, asimismo evidencia lo que debe contener el pp para favorecer a la población.

A nivel nacional

Olivas et al., (2021), en su artículo *“Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto”*. Universidad Cesar Vallejo, Loreto, Perú. Su objetivo fue hallar la asociación entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los mencionados, su metodología fue descriptiva, relacional, no experimental, su población fue de 56 personas, y la muestra de la misma cuantía, a los cuales se les aplicó por instrumento un cuestionario. Se encontró por resultados que, ambas variables de análisis guaran relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$), pues el 75,0% de las organizaciones civiles opinó que la participación en el proceso de presupuesto participativo del Gobierno Regional de Loreto, fue muy inadecuado, pues no se brindó información oportuna, repercutiendo en la percepción respecto a satisfacción, pues el 67.9% se encontró en un nivel muy bajo. Se concluyó que, el presupuesto participativo se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los participantes, debido a que cada fase, comunicación, sensibilización, convocatoria, identificación y capacitación son entendidas como adecuadas. Este estudio es importante debido a que, muestra la situación del presupuesto participativo y la satisfacción de los participantes, además de la relación que existe entre ellos.

Tucto (2018) en su investigación titulada *“La gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de San Pedro de*

Chana-Huari, año 2017”, para optar el título de licenciado en administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú, su objetivo fue encontrar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los pobladores, la metodología fue relacional, no experimental, transversal, su población fue de 50 y su muestra de la misma cuantía. Se encontró por resultados que, existe relación significativa ($p=0.00$) entre la gestión del presupuesto participativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, así como la dimensión información y satisfacción del ciudadano ($p=0.00$); por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.530, lo cual indica que la relación es de nivel medio y positivo. Se concluyó que, mientras mejores sean las etapas del presupuesto participativo mejor será la satisfacción de los ciudadanos. Este estudio es importante porque se evidencian la relación entre las variables mencionadas.

Odar y Rioja (2019) en su investigación titulada *“El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo”*, para optar el título profesional de economista, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú, su objetivo fue encontrar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los participantes, la metodología fue correlacional, descriptiva, no experimental, donde la población fue de 35 individuos y su muestra de igual cuantía. Se encontró por resultados que existe relación significativa ($p=0.00$) entre el presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad, luego, el coeficiente de Spearman ($Rho=0.845$) indica que la relación es de nivel alto y positivo, siendo una investigación importante para la presente porque se desarrolla en escenarios similares.

Estrada y Morales (2018) en su investigación titulada *“El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para mejorar la calidad de gestión en la*

Municipalidad Provincial de Chupaca, periodo 2016”, para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Su objetivo fue encontrar la asociación del presupuesto participativo y la calidad de gestión, fue de nivel relacional, no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 30 individuos del municipio y la muestra fue de 20 personas, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Huancayo, Perú, concluyó que existe relación significativa ($p=0.00$) entre el presupuesto participativo basado en resultados y la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Chupaca, luego, de acuerdo al coeficiente estimado de correlación de Spearman ($Rho=0.626$) se determinó que la relación es de nivel medio y positivo. Se concluyó que, el presupuesto participativo tiene relación con que la calidad sea mejor. Esta investigación manifiesta un problema importante respecto a las decisiones que toman las autoridades respecto a la gestión del presupuesto participativo en el gasto público, por lo cual es útil para comparar las mediciones de los indicadores obtenidos.

Martínez (2017) en su investigación llamada *“El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción en la calidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, en el periodo 2016”*, para optar el título profesional de contador público, en la Universidad César Vallejo. Lima, Perú su objetivo fue encontrar que el presupuesto participativo posee efectos directos en la satisfacción de calidad del gasto público, su metodología fue no experimental, transversal, su población fue de 59 individuos y la muestra fue de igual cantidad. Se encontró por resultados que, el presupuesto participativo fue de nivel medio en un 57.6% y la percepción de la calidad del gasto público fue media en 54%, además se evidenció que el presupuesto participativo tiene efectos positivos en la satisfacción de los ciudadanos, con un $p=0.015$. Se llegó a concluir que, el presupuesto participativo, respecto a la comunicación, entre las opiniones de la comunidad y municipalidad en cuanto al proceso de presupuesto participativo, tiene relación directa con

la satisfacción de la calidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba. Este estudio es importante para la presente pues se espera obtener resultados positivos, de modo que ambos fueron aplicados en instituciones públicas.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Presupuesto participativo

Francés, Carrillo y Sanchís (2015) Indican que el presupuesto participativo es un método en el cual los ciudadanos tienen conocimiento y participan plenamente en las gestiones públicas del municipio, por lo cual, la junta vecinal puede no solo participar de estos eventos, sino también tomar decisiones en las elaboraciones de los presupuestos públicos municipales. En este sentido, el presupuesto participativo es el medio por el cual las personas reciben trato directo con el organismo municipal. y sirve como puente democrático en el cual se formulan procedimientos políticos y ciudadanos que ayuden a mejorar las planificaciones públicas. (p. 8)

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2017), el presupuesto participativo es el conjunto de instrumentos que sirven de guías a las economías para las gestiones políticas, por el cual, las autoridades de la localidad o de la región manifiestan acuerdos de confianza para derivar las inversiones obtenidas hacia la ejecución de obras y planes de desarrollo conjunto. Por consiguiente, el presupuesto participativo manifiesta rasgos que las autoridades y los pobladores deben cumplir, tales como transparencia y control de la ciudadanía, innovación y democracia en la gestión pública, robustez en la gobernanza local y regional, eficiencia en las inversiones o capitales sociales, pero, sobre todo, la participación de la ciudadanía en las planificaciones y gestiones públicas. (párr. 1)

Por su parte, Buele y Vidueira (2018) explican que el presupuesto participativo surgió como un plan para que la democracia fuera más sencilla al momento de tomar decisiones de coyuntura política, y también para que las comunidades tuvieran mayor conocimiento y por ende mayor participación en las gestiones municipales; en este contexto, con la práctica del presupuesto participativo se pretende lograr que las comunidades decidan por ellos mismos sobre qué destino le darán al recurso público, esto a su vez conlleva a dos cosas, primero que se ejecuten las necesidades de los ciudadanos, y segundo, que los municipios y autoridades reflejen mayor transparencia. (p. 160)

Por otro lado, Rodríguez (2016) manifiesta que el presupuesto participativo es una herramienta para la implementación de los procesos políticos, la cual busca mejorar la calidad de vida de la población, por lo cual, se evidencia la importancia que conlleva una eficiente labor para la administración del recurso público; de manera que el presupuesto participativo es un proceso en el cual el Estado ejecuta acciones para que los ciudadanos perciban que existe democracia, de manera que se mejore la toma de decisiones a nivel local y regional, en cuanto a inversiones públicas. (p. 6)

2.2.2. Origen del presupuesto participativo

Según García y Téllez (2017), el presupuesto participativo surgió cuando existía una necesidad de democracia y descentralización en países de Latinoamérica, de modo que los gobiernos regionales y locales tuvieron mejores expectativas para llevar a cabo sus funciones, y por ende llevar una mejor labor pública en donde los

ciudadanos tuvieran poder de participación y toma de decisiones. Por consiguiente, para inicios de la década de los 90', el presupuesto participativo se gestó en el gobierno brasileño, en Porto Alegre – Río Grande; sin embargo, en sus inicios aún había varias interrogantes, principalmente como sería la implicancia que tendrían las decisiones administrativas y públicas de la ciudadanía, y cómo las acciones que derivaran del presupuesto participativo harían que la democracia se fortaleciese. Para años posteriores, aunque no eran conocidas las funciones del presupuesto participativo, éste tuvo un éxito determinante en los gremios y corporaciones que la implementaron en su normativa interna, y posteriormente el éxito en el ámbito nacional hizo que los países extranjeros tuvieran la necesidad de implementarlo dentro de sus funciones políticas. El alcance que tuvo el presupuesto participativo en el mundo fue notorio; los primeros países en ejecutarlo fueron países latinoamericanos: Uruguay, Ecuador, Perú y Argentina, posteriormente demás países hasta llegar a países norteamericanos y europeos, incluso a países de África y Oceanía. (pp. 3-4)

De acuerdo a Rodríguez (2016), las economías locales han tenido cambios significativos en las tres últimas décadas, esto se debió a gestiones de gobiernos, nociones culturales e innovación tecnológica; de este modo, los gobiernos locales han experimentado innovaciones institucionales, incrementando su experiencia interna administrativa, la cual ha llevado a consolidar la democracia y a hacer que sus funciones públicas sean percibidas como más transparentes, haciendo partícipe a la ciudadanía en las decisiones que tuvieran que ver con política local. En este sentido, el presupuesto participativo ha sido formulado, a lo largo de los años, como una estrategia institucional local, asimismo, estas estrategias que marcaron el auge del presupuesto participativo hizo que su formulación en una pequeña ciudad de

Brasil en 1980, tuviera gran éxito en el mundo, implementándose medidas para su gestión hasta la actualidad. (p. 2)

2.2.3. Ventajas del presupuesto participativo

Pagani (2016) indica que la presencia de la participación ciudadana en las políticas locales ha demostrado efectividad, y sus antecedentes han evidenciado un adecuado uso de los recursos públicos. De modo que la toma de decisiones de la ciudadanía en procesos gubernamentales locales han fomentado efectos positivos desde cualquier punto de vista que sea evaluado, sin embargo, la participación ciudadana en los presupuestos locales dispone de varios enfoques y perspectivas, fortaleciendo las economías locales y regionales, y aportando herramientas para el progreso en la democracia y de un gobierno sostenible. Por otro lado, existen efectos negativos en el presupuesto participativo, esto surge cuando la población desconoce los procedimientos en inversión política de su comunidad, no participa en la toma de decisiones, y por ende puede ser manipulada por funcionarios corruptos o por trabajadores que no cuentan con la suficiente experiencia que demanda su cargo. (pp. 66-67)

Por su parte Pilay (2015), explica que la aplicación del presupuesto participativo permite que la mayoría de economías locales reciban lo que necesitan en cuanto a inversiones que se ejecuten para mejorar su calidad de vida, tanto en servicios básicos como agua, luz, alcantarillado, etc., como también en servicios que sean necesarios como internet, telefonía, escuelas, universidades, hospitales, entre otros; todo ello con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por tanto, el presupuesto participativo, es una herramienta que hace efectiva la participación de la ciudadanía, y al recoger experiencias de su uso a nivel

internacional, se puede construir un sistema en el cual las organizaciones sociales locales puedan trabajar de la mejor manera con los ciudadanos, respetando las leyes que establece el Estado. (p. 70)

2.2.4. Objetivo del presupuesto participativo

Francés, Castillo y Sanchís (2015) exponen que el objetivo principal que tiene el presupuesto participativo es el contacto directo de los funcionarios públicos con la ciudadanía, esto con la finalidad de establecer las necesidades de los ciudadanos, y por ende plantear mejoras para un mejor uso de las inversiones locales. En este sentido, se toma en cuenta las decisiones que tiene la comunidad, pues éstas esclarecen los planes y acciones de los gobernantes locales, para mejorar la calidad de vida en conjunto. Por consiguiente, lo que busca el presupuesto participativo es:

- Originar acciones que brinden a la ciudadanía confianza para participar en la toma de decisiones, denotándose así una democracia participativa.
- Solucionar los principales problemas que pueda manifestar una localidad, satisfaciendo las necesidades de los pobladores y brindándoles una mejor calidad de vida.
- De acuerdo a las acciones antes sustentadas, la implementación del presupuesto participativo origina que las autoridades sean percibidas con mayor transparencia y eficiencia al momento de desempeñar sus funciones en las gestiones municipales.
- Promover reflexiones solidarias en cuanto al dialogo, de manera que los ciudadanos sientan que todos tienen las mismas oportunidades de opinar, y por ende conocer las necesidades y problemas en general.

- Si se cumple con lo anterior expuesto, el presupuesto participativo ayudará a que los agentes políticos tengan una mejor relación con la ciudadanía, originando escenarios de debate y democracia. (pp. 8-9)

Por otro lado, Buele y Vidueria (2018), explican que la finalidad que tiene el presupuesto participativo es culminar con las principales necesidades que tenga una comunidad, destinando los recursos públicos de manera eficaz y eficiente, pero principalmente de manera transparente. La aparición que tuvo el presupuesto participativo hizo que los problemas que tenían los ciudadanos con el gobierno local se redujera, pues la comunicación entre ambos bandos define una mejor gobernanza y reduce considerablemente la corrupción. (pp. 160-161)

2.2.5. Importancia del presupuesto participativo

Suárez (2017) menciona que la importancia del presupuesto participativo es que tiene alcance social y territorial, en la cual se abordan discusiones y proyectos sobre temas específicos que ayuden en las necesidades de la vida cotidiana de los pobladores, buscando modulares soluciones ante propuestas de gran escala, las cuales tienen impactos directos con el desarrollo de las localidades. (pp. 4-5)

Seguido, Aguilar y Oliver (2015) explican que, en los últimos años, el presupuesto participativo en las municipalidades ha presentado desarrollo innovador, generando bienestar en las políticas públicas descentralizadas, en este contexto, el presupuesto participativo es importante, pues ha ayudado a implementar mecanismos para mejorar la inversión en los presupuestos públicos locales. (pp. 71-72)

Por otro lado, Sánchez (2017) indica que la gestión pública aplicada en el presupuesto participativo es de vital importancia, pues la participación vecinal

contribuye en el actuar los gobernantes, fortaleciendo la democracia, por lo cual, los ciudadanos tienen la potestad de mejorar sus relaciones con el gobierno local a través del dialogo y ayudando en la toma de decisiones, es por ello que los mecanismos del presupuesto participativo son importantes para el desarrollo municipal y juntas vecinales. (p. 142)

2.2.6. Dimensiones del presupuesto participativo

Francés, Carrillo y Sanchís (2015) indican que la evaluación del presupuesto participativo permite extender el conocimiento que se tiene sobre la inversión pública en una localidad. De manera que el presupuesto participativo presenta las siguientes dimensiones:

comunicación

- Capacidad pedagógica del proceso: Es el grado de aprendizaje que manifiestan los ciudadanos, éstos a su vez pueden adquirir más habilidades y conocimiento mediante los procesos en el que se trabaje con los organismos públicos (Francés et al., 2015).
- Comprensión del proceso por parte de los participantes: Es la capacidad que tienen los sujetos por comprender los objetivos y alcances que se tiene sobre los procesos participativos (Francés et al., 2015).

información

- Forma en la que se gestiona la información: Es el modo en el que circula la información dentro de los procesos participativos, de manera que dichos procesos presentan niveles para un mejor desarrollo de los mismos (Francés et al., 2015).

- Espacios para la devolución de la información: Son medios por los cuales se rinden cuentas de los procesos y resultados (Francés et al., 2015).

Apertura participativa que incorpora el proceso

- Ciudadanos habilitados para participar: Es la delimitación que se ejecuta al momento de determinar las unidades participativas, las cuales pueden ser asociativas, mixtas o individuales (Francés et al., 2015).

- Incorporación efectiva de segmentos de población ausentes: Hace referencia a la segmentación de la población, tanto en términos categóricos sociales, como también categorización de grupos predeterminados (Francés et al., 2015).

- Grado de participación de los ciudadanos dentro del proceso: Es la capacidad que tienen los ciudadanos al momento de tomar decisiones dentro de un proceso participativo, tales acciones como recepcionar información, gestionar resultados, desarrollar metas, entre otros (Francés et al., 2015).

Deliberación

- Tiempos establecidos para la deliberación: Son los tiempos y espacios determinados para el debate, en el cual se lleva a cabo los procesos participativos y la toma de decisiones (Francés et al., 2015).

- Forma en que se alcanzan acuerdos: Hace referencia a acuerdos o conformidades por el cual las personas llegan a un entendimiento, por medio de consensos o por votos mayoritarios (Francés et al., 2015).

- Modo de resolución de conflictos: Hace referencia a la solución de procesos participativos, los cuales pueden resolverse desde una instancia interno, o también externamente (Francés et al., 2015).

Apropiación

- Tutela del proceso: Es la autoridad protección conferida que se le otorga a la marcha de los procesos participativos (Francés et al., 2015).

- Definición del marco normativo: Hace referencia al marco normativo, condiciones y límites de los procesos participativos (Francés et al., 2015).

- Sostenibilidad: Es el conjunto de condiciones en la cual se establecen los márgenes de acciones institucionales (Francés et al., 2015).

- Seguimiento/ control de los acuerdos: Son los espacios o órganos en las cuales se desarrollan los procesos participativos, y se establecen como medios para las fiscalizaciones y el control sobre los acuerdos (Francés et al., 2015).

Impacto institucional

- Transversalidad interdepartamental: Hace referencia al nivel de responsabilidad que tienen las áreas de la municipalidad en los procesos participativos (Francés et al., 2015).

- Plazos de ejecución de los acuerdos: Son los tiempos transcurridos que se dan entre las ejecuciones de acuerdos, y la práctica futura de los mismos (Francés et al., 2015).

- Recursos públicos que se someten a debate: La cual guarda relación con el recurso total obtenido de las inversiones (Francés et al., 2015).
- Soporte legal del proceso: Esta etapa se traduce como la normativa legal que está regulada por los procesos participativos (Francés et al., 2015).
- Disponibilidad de infraestructura: Hace mención a la existencia de recursos económicos, los cuales son sometidos a evaluaciones para enfocarlos a inversiones en los procesos participativos (Francés et al., 2015).

2.2.7. Satisfacción del usuario

Pérez y Ramírez (2016) indican que la satisfacción del usuario es el conjunto de valoraciones subjetivas que los clientes otorgan cuando reciben los servicios con éxito o con las expectativas que tenían. En este sentido, la satisfacción del usuario es una evaluación que está enfocada a medir la percepción de los clientes hacia determinada marca. Por consiguiente, por medio de la satisfacción del usuario se puede definir la calidad de los servicios, la cual puede ser categorizada por los clientes, y recibir connotaciones positivas o negativas según sea el caso. Luego, de acuerdo a varios estudios aplicados para estudiar la satisfacción del usuario indican que un usuario insatisfecho es peligroso para el negocio, pues éste puede comunicar su mala experiencia a otras personas, haciendo que la marca decaiga. (p. 15)

Por su parte, Bohórquez (2017) explica que la satisfacción del usuario es una terminología propia del área de marketing, pues hace referencia al grado de aprobación que perciben los clientes respecto a un bien o servicio que reciben por

parte de las empresas o instituciones, de manera que las entidades cumplan o sobrepasen las perspectivas que los usuarios tengan sobre ellas. Debido a que la satisfacción del cliente tiene influencia directa con su conducta, las empresas o instituciones tienen como meta principal satisfacer las necesidades de los usuarios. (p. 199)

Seguido, Ruiz (2016) manifiesta que la satisfacción del usuario es un aspecto fundamental por el cual, las empresas o instituciones pueden medir la calidad de servicio y atención en sus negocios; de manera que, las percepciones que tienen los usuarios brindan características que sirven para hacer juicios valores ante los servicios brindados por una empresa, y permite definir parámetros para ilustrar mejores mecanismos en el momento en el que se interactúa con los clientes. (p. 131)

Por otro lado, Arocha, et al (2015) exponen que la satisfacción del usuario es considerada como un resultado que obtienen las empresas o instituciones al brindar un buen servicio en general. En este sentido, la satisfacción del usuario es un componente clásico, pues su evaluación permite tener una noción relativa sobre las conductas internas de los trabajadores de una entidad, tales como la motivación, organización interna, condición laboral, entre otras. Es por ello que la satisfacción del usuario garantiza la calidad de la prestación de servicios. (pp. 3005-3006)

2.2.8. Características de la satisfacción del usuario

Molero, et al, (2015) indican que medir calidad del servicio se complica en ocasiones debido a que el servicio brindado lo dan las personas, de manera que es percibida subjetivamente. Por consiguiente, las mediciones que se hagan sobre la satisfacción de los usuarios está fundamentada en la retroalimentación de los

mismos. Luego, las satisfacciones de los usuarios presentan las siguientes características:

- a) Son intangibles para los clientes o usuarios, de modo que no se pueden percibir sensorialmente.
- b) Son simultáneos, pues las producciones y consumos de los servicios se realizan en un mismo momento determinado.
- c) Son heterogéneos, de modo que cada persona, cliente o usuario percibe las satisfacciones de manera individual y distinta.

De esta manera, la satisfacción de los usuarios se caracteriza por ser inseparable de las fuentes de producción, es decir, de las personas. (p. 260)

Por su parte, Morillo y Morillo (2016) explican que la satisfacción del usuario puede lograrse mediante el cumplimiento de la expectativa del mismo, principalmente cuando se trata de ofrecer calidad; la satisfacción del usuario es una meta para muchas empresas o instituciones, y una forma de lograrla es realizar una adecuada captura de requerimientos. Asimismo, todas las implementaciones que se ejecuten para mejorar la satisfacción del usuario, lograrán que los productos y servicios que se brinden posean mayor calidad. (p. 114)

2.2.9. Beneficios de la satisfacción del usuario

De acuerdo con Thompson (2015), las empresas o instituciones que están encaminadas en cumplir las satisfacciones del usuario obtienen mayores beneficios, y estos beneficios se logran categorizar de acuerdo a la importancia que los usuarios perciben sobre el ambiente de la entidad:

- En primer lugar, el usuario satisfecho, generalmente, vuelve cuando recibe un buen producto o servicio, por lo tanto, las organizaciones obtienen como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de ofrecerle el mismo u otros productos o servicios adicionales en tiempos posteriores.

- Luego, el usuario satisfecho comunica a otras personas la buena experiencia que vivió y el buen trato que recibió, en este sentido, la organización obtiene como beneficio difusiones gratuitas.

- Finalmente, el usuario satisfecho percibe que el nivel de atención de la organización es bueno, de manera que se obtiene como beneficio una buena participación en el ámbito laboral, y por ende se genera que cada vez acudan más personas a las instalaciones para ser atendidas. (pp. 1-2)

Por otro lado, Ros y Parra (2018) mencionan que los estudios sobre la satisfacción de los usuarios han despertado un considerable interés en varios ámbitos, probablemente debido a los importantes beneficios que reporta a las empresas o instituciones, de manera que, el hecho de que los usuarios estén satisfechos, brinda una noción acerca del desempeño que las entidades están ejerciendo. De acuerdo a lo anterior descrito, se puede decir que la participación de los usuarios juega un rol importante en las empresas o instituciones, debido a que un usuario satisfecho puede emprender acciones positivas para la organización, tal como como su intención de continuar contratando sus servicios y recomendarlos a otras personas; por otro lado, un usuario insatisfecho emprenderá acciones negativas para la organización de servicios, presentándose como última instancia las quejas, o informando sobre sus experiencias negativas a otras personas. (p 6)

2.2.10. Importancia de la satisfacción del usuario

Para Castañeda, et al (2017), las satisfacciones de los usuarios suponen valoraciones subjetivas de los éxitos alcanzados por determinados sistemas. Muchos autores han definido que la satisfacción del usuario desprende percepciones de calidad, en este sentido, no existe una metodología específica que garantice una vía para evaluar la calidad de un proceso; sin embargo, todos los autores han concordado que las satisfacciones de los usuarios es el medio capaz de valorar las calidades. (pp. 3026-3027)

Por otro lado, Parra y Arce (2018), indican que la importancia de estudiar la satisfacción del usuario, recae en que un cliente satisfecho vuelve a recurrir a las instalaciones para adquirir nuevamente el servicio, comunicando a demás personas sus experiencias positivas. Es por ello que, la satisfacción de los usuarios determina muchas veces la fidelización de los mismos. Asimismo, la satisfacción del usuario siempre ha tenido un interés alto en investigadores por los resultados positivos que puedan brindar.

Por ello y teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario es una proyección de las intenciones futuras de volver a adquirir un servicio o producto, es de vital importancia determinar cuáles son los atributos que anteceden a este. De manera que, si se parte de proposiciones acerca que la calidad de servicio permite la satisfacción de los usuarios, entonces la empresa o institución puede implementar medidas para mejorar ambos componentes. (pp. 159-160)

2.2.11. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Mejías, Godoy y Piña (Mejías , Godoy, & Piña, 2018) explican que la satisfacción del usuario se ha convertido en uno de los objetivos esenciales para

cualquier empresa o institución que busque una relación a largo plazo con el cliente, llegando a considerarse como la principal prioridad de una organización. Muchas organizaciones se han visto en la necesidad de mejorar sus políticas con respecto a la calidad del servicio que ofrecen y frecuentemente analizan qué factores inciden en la satisfacción del usuario. En este sentido, los usuarios esperan que las empresas o instituciones cumplan sus promesas (fiabilidad), ofrezcan herramientas e infraestructura limpio y cómoda (elementos tangibles), brinden un servicio rápido ante cualquier necesidad (capacidad de respuesta), sean competentes y corteses (seguridad), y también que brinden atención personalizada e individualizada (empatía) (p. 40)

De acuerdo a Torres y Luna (2017) las dimensiones de la satisfacción del usuario se pueden describir de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Este componente mide la apariencia de las instalaciones físicas, de las herramientas de trabajo y la apariencia de los trabajadores.
- Fiabilidad: La cual mide la capacidad que tiene la empresa o institución para cumplir con lo prometido y hacerlo con la menor cantidad de fallas.
- Capacidad de respuesta: Hace referencia a la voluntad de ayuda hacia los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio ofrecido.
- Seguridad: Este componente mide el conocimiento y la cortesía de los trabajadores y la capacidad que tienen para inspirar confianza y seguridad.

- Empatía: Mide la atención minuciosa e individual, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades de los usuarios. (pp. 1273-1274)

2.3. Marco conceptual

Ciudadano: Es una Persona considerada como miembro activo de un Estado, la cual goza de derechos políticos y está sujeto a las leyes del gobierno. (Diccionario de la lengua española, 2020, párr. 1)

Deliberar: Es la acción de considerar de manera atenta y detenida el pro y el contra de los motivos de una decisión, antes de avalarla, y por tanto, es la razón o sinrazón de los votos antes de emitirlos. (Diccionario de la lengua española, 2020, párr. 1)

Democracia: Es el conjunto de principios de igualdad política o derechos ciudadanos, asimismo, éstos derechos se fundamentan en las bases que se concentraban principalmente en la igualdad de todas ante la ley o principio de igualdad jurídica, derecho igual a expresar públicamente las ideas o pensamientos en una asamblea, e igualdad de derecho de los ciudadanos para acceder al poder político o representación política. (Méndez, 2015, p. 222)

Información: Es la comunicación u obtención de conocimiento, la cual permite extender las ideas que se poseen sobre cierto criterio o materia de estudio. (Diccionario de la lengua española, 2020, párr. 1)

Impacto: Es el proceso de evaluación de las consecuencias sociales, las cuales pueden ser derivadas de acciones políticas, programas y desarrollos de proyectos, pudiendo tener estos caracteres de ámbito nacional, estatal o local. (Morales y Roux, 2015, p. 114)

Intangible: Este término hace referencia a que las organizaciones son diferentes entre sí en función de recurso y capacidad que manifiestan en un momento determinado. (Sacomano, 2015, p. 66)

Presupuesto: Es un instrumento administrativo de planeación y control financiero las cuales se presentan de manera ordenada y en términos monetarios. En este sentido, el presupuesto se encuentra íntimamente relacionado con las planeaciones financieras. (Parra , 2017, p. 37)

Satisfacción: La satisfacción admite valoraciones subjetivas del éxito alcanzado por un sistema, en la cual, los usuarios sirven como predictores del cumplimiento de un adecuado servicio. (Torres y León, 2015, p. 123)

Transparencia: La transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa o institución puede ser consultada sin ningún problema por los diferentes sujetos afectados por ella, de manera que la comunidad puede tomar decisiones con conocimiento confiable sobre la organización. (Perramon, 2015, p. 12)

Usuario: Es aquel individuo que trabaja o utiliza con algún objeto, o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional. (Ecured, 2020, párr. 1)

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

7.1. Hipótesis general

Existe relación significativa y directa entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

2.4. Hipótesis específicas

1. La relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

2. La relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.
3. La relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.
4. La relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.
5. La relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.
6. La relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

2.5. Variables

2.5.1. Variables de la investigación

Variable independiente: Presupuesto participativo

Según Francés, Carrillo y Sanchís (2015) es un método en el cual los ciudadanos tienen conocimiento y participan plenamente en las gestiones públicas del municipio, por lo cual, la junta vecinal puede no solo participar de estos eventos, sino también tomar decisiones en las elaboraciones de los presupuestos públicos municipales.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Según Pérez y Ramírez (2016) es el conjunto de valoraciones subjetivas que los clientes otorgan cuando reciben los servicios con éxito o con las expectativas

que tenían. En este sentido, la satisfacción del usuario es una evaluación que está enfocada a medir la percepción de los clientes hacia determinada marca.

2.5.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|---------------------------|--|---|------------------------|---|
| Presupuesto participativo | Francés, Carrillo y Sanchís (2015): El presupuesto participativo es un método en el cual los ciudadanos tienen conocimiento y participan plenamente en las gestiones públicas del municipio, por lo cual, la junta vecinal puede no solo participar de estos eventos, sino también tomar decisiones en las elaboraciones de los presupuestos públicos municipales. En este sentido, el | La variable será medida mediante un cuestionario es escala Likert: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre) | Comunicación | Capacidad pedagógica del proceso |
| | | | | Comprensión del proceso por parte de los participantes |
| | | | Información | Forma en la que se gestiona la información |
| | | | | Espacios para la devolución de la información |
| | | | Apertura participativa | Ciudadanos habilitados para participar |
| | | | | Incorporación efectiva de segmentos de población ausentes |
| | | | | Grado de participación de los ciudadanos dentro del proceso |
| | | | Deliberación | Tiempos establecidos para la deliberación |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|--|---|
| | <p>presupuesto participativo es el medio por el cual las personas reciben trato directo con el organismo municipal. y sirve como puente democrático en el cual se formulan procedimientos políticos y ciudadanos que ayuden a mejorar las planificaciones públicas.</p> | | <p>Apropiación</p> <p>Impacto institucional</p> | <p>Forma en que se alcanzan acuerdos</p> <p>Modo de resolución de conflictos</p> <p>Tutela del proceso</p> <p>Definición del marco normativo</p> <p>Sostenibilidad</p> <p>Seguimiento/control de los acuerdos</p> <p>Transversalidad interdepartamental</p> <p>Plazos de ejecución de los acuerdos</p> <p>Recursos públicos que se someten a debate</p> <p>Soporte legal del proceso</p> <p>Disponibilidad de infraestructura</p> |
| <p>Satisfacción del usuario</p> | <p>Pérez y Ramírez (2016): a satisfacción del usuario es el conjunto de valoraciones subjetivas que los clientes otorgan cuando reciben los servicios con éxito o con las expectativas que tenían. En</p> | <p>La variable será medida mediante el servperf, el cual cuenta con las escalas 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni en desacuerdo ni de acuerdo), 4 (De acuerdo) y</p> | <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> | <p>Características de las instalaciones</p> <p>Atención a los usuarios</p> <p>Cumplimiento de las funciones encomendadas</p> <p>Comodidad ante solución de problemas</p> <p>Solución a dudas y reclamos en corto tiempo</p> |

| | | | |
|---|---------------------------|------------------|---|
| <p>este sentido, la satisfacción del usuario es una evaluación que está enfocada a medir la percepción de los clientes hacia determinada marca.</p> | <p>5 (Muy de acuerdo)</p> | <p>Seguridad</p> | <p>Tiempo de espera para prestaciones de servicios</p> |
| | | <p>Empatía</p> | <p>Confianza en la adquisición de servicios</p> <p>Eficiencia de los trabajadores</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Horarios adecuados para la prestación de servicios</p> |

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

La investigación tuvo un método general llamado deductivo, el cual permitirá llegar a una realidad específica, partiendo de los contenidos habituales; en este sentido, si las conclusiones de las deducciones científicas del estudio resultan ser verdaderas, entonces, las premisas y proposiciones también resultarían ser ciertas. Asimismo, el método deductivo permite partir de lo general a lo más particular para sacar conclusiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 384). En este caso no se incluyen métodos particulares o llamados específicos, por ser este un estudio de ciencias generales, que requieren de la medición de sus constructos.

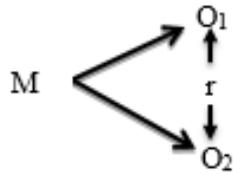
4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicado, porque se proyectó llegar a una solución de los problemas sociales de la comunidad, mediante un seguimiento al desarrollo de la satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Huamanga, en el periodo 2020, de esta manera se enmarcó una innovación científica. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 37)

4.3. Nivel de investigación

La presente investigación fue de nivel correlacional, pues se tuvo como propósito conocer la relación o nivel de agrupación que existe entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario. La ventaja principal de un estudio correlacional es conocer cuál fue la reacción que tuvo un elemento, fenómeno o grupo de variables al percibir la conducta de otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93)

El presente estudio estuvo representado por el siguiente esquema:



Donde:

M: Población adulta de la provincia de Huamanga, 2019

O: Presupuesto participativo

O2: Satisfacción del usuario

r: Relación

4.4. Diseño de la investigación

La presente investigación se desarrolló mediante un diseño de investigación no experimental, pues no se manipularon las variables, es decir, se analizaron y estudiaron los hechos tal y como ocurrieron, en su estado inicial (Carrasco, 2018, p. 71).

Por consiguiente, la investigación fue de corte transversal, pues se estudió a las variables y a sus componentes en un momento de tiempo determinado.

4.5. Población y muestra

4.5.1 Población

La población es un conjunto o grupo de personas o individuos que cumplen ciertos aspectos o características en específicas que servirán para llevar a cabo un estudio en un determinado tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174). Para la presente investigación, la población estuvo determinada por las personas mayores de 18 años en

la provincia de Huamanga, siendo un total de 185 966 personas de acuerdo al reporte de los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018).

4.5.2 Muestra

La muestra es un conjunto de individuos o personas que pertenece a la población, las cuales deben tener las mismas cualidades y características que sea necesario para el desarrollo del estudio (Valderrama, 2015, p. 184). Para el presente estudio, el cálculo del tamaño de la muestra se realizó en base a la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

e: Nivel de precisión

p: Probabilidad de aciertos o éxito

q: Probabilidad de desaciertos o fracaso.

Se tienen los siguientes datos:

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

N: 185 966

Reemplazando los datos en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra resultó 383 personas mayores de 18 años de la provincia de Huamanga.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se aplicaron encuestas, debidamente formuladas y estructuradas.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos se aplicaron cuestionarios, mismos que fueron estandarizados y confiabilizados.

Para la variable presupuesto participativo, el instrumento constó de 36 ítems y cinco escalas tipo Likert, las cuales son: Nunca, Rara vez, A veces, Casi siempre y siempre.

Para la variable satisfacción del usuario, el instrumento utilizado es el ServPerf, el cual constó de 15 ítems en escala Likert, las cuales son: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni en acuerdo ni desacuerdo (3); De acuerdo (4); y Muy de acuerdo (5)

4.6.3 Validez del Instrumento

Validación

La validez de un instrumento representa la capacidad que tiene un instrumento para medir o evaluar la variable de estudio, asegurando de esta manera su objetividad y precisión de medida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 101), en ese sentido, para asegurar la validez en la realidad sujeta al presente estudio, se procedió a validar mediante el juicio de tres expertos.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad muestra la precisión que un instrumento tiene para medir un constructo teórico y/o empírico, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 101), en base a ello los instrumentos fueron confiabilizados mediante una prueba piloto a 30 sujetos pobladores de la provincia de Huamanga, a través del estadístico Alfa de Cronbach.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La forma para seguir el procedimiento y el estudio de los datos en la investigación, estuvo compuesto por los siguientes procesos:

- Orden y clasificación de los datos recolectados
- Cuestionario
- Organización y tabulación de datos recolectados, basándose en fundamentación teórica.

Posteriormente, después de recolectar los datos, el análisis de datos se realizó una vez terminada la recolección de los mismos, para luego ser tabulada y analizada mediante el uso del programa estadístico SPSS vers. 24, que sirvió para obtener las tablas y los gráficos que requiera la investigación, asimismo, se usó para arrojar el nivel de correlación que posean las variables.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

En la presente investigación se respetó totalmente los principios éticos que la universidad manda cumplir, de manera que, en primer lugar, se respetó las propiedades intelectuales de cada uno de los autores mencionados en el marco teórico, los cuales sirvieron como base modelo para el desarrollo del presente estudio, por lo cual han sido citados de acuerdo a las Normas APA; en este sentido, no se cometió ningún tipo plagio.

Entre los aspectos éticos que contiene el código de ética de la UPLA, se tiene en cuenta a, la protección de la persona, ya que la persona participante fue respetada en su dignidad humana, identidad, diversidad, además en su derecho de confidencialidad de sus datos y privacidad. Se tiene al consentimiento informado, debido a que se les indagó si estuvieron de acuerdo en participar de la investigación, el aspecto de beneficencia y no maleficencia, significa que se garantiza que la investigación brindará beneficios informativos a los participantes, además de garantizar que no se causará ningún daño a los mismos. Asimismo, se tiene el aspecto de la veracidad, el cual garantiza que los datos que se muestran en el presente estudio son verdaderos y originales (Universidad Peruana Los Andes, 2019, p.5).

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Resultados descriptivos de la variable presupuesto participativo

Tabla 2.
Dimensión comunicación

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 4 | 9 | 236 | 61.6% |
| Regular | 10 | 15 | 112 | 29.2% |
| Alto | 16 | 20 | 35 | 9.1% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

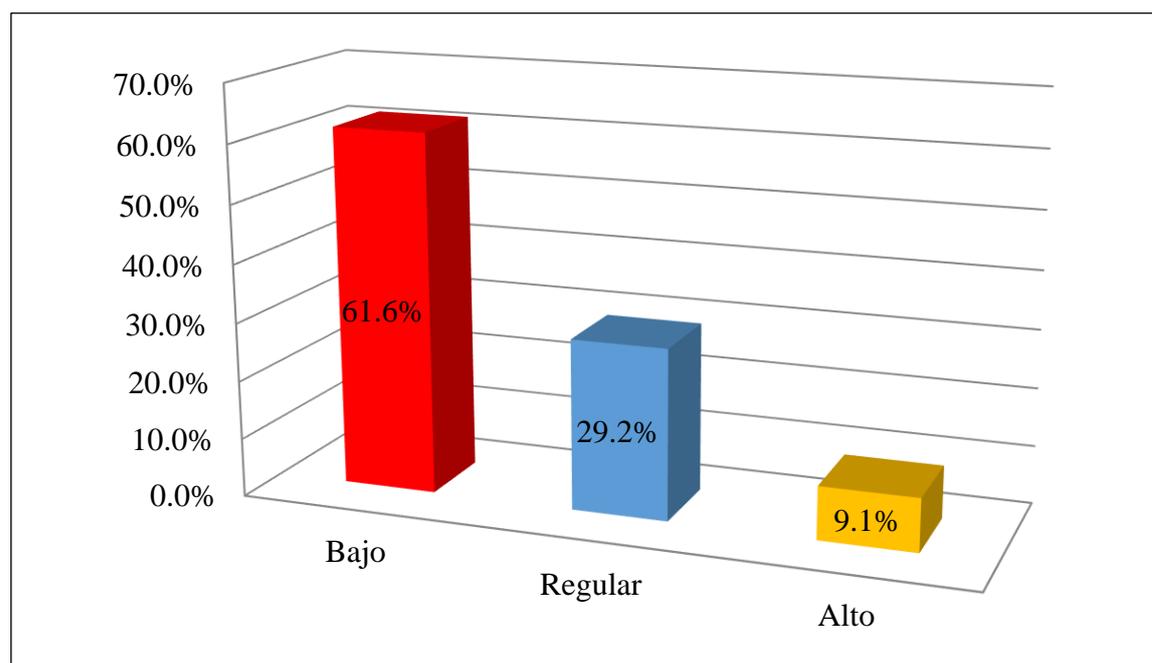


Figura 1. Dimensión comunicación

Como se muestra en los resultados, el 61.6% de encuestados calificó el nivel de comunicación como bajo, debido a que no hay interacción frecuente entre las autoridades y la población, para dar a conocer lo que se invierte, además, al no haber diálogo sobre las inversiones, los pobladores no tienen idea en que se invierte. Por otro lado, el 29.2% lo calificó como regular; y finalmente el 9.1% restante indicó que se tiene un nivel alto de comunicación.

Tabla 3.
Dimensión información

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 4 | 9 | 243 | 63.4% |
| Regular | 10 | 15 | 106 | 27.7% |
| Alto | 16 | 20 | 34 | 8.9% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

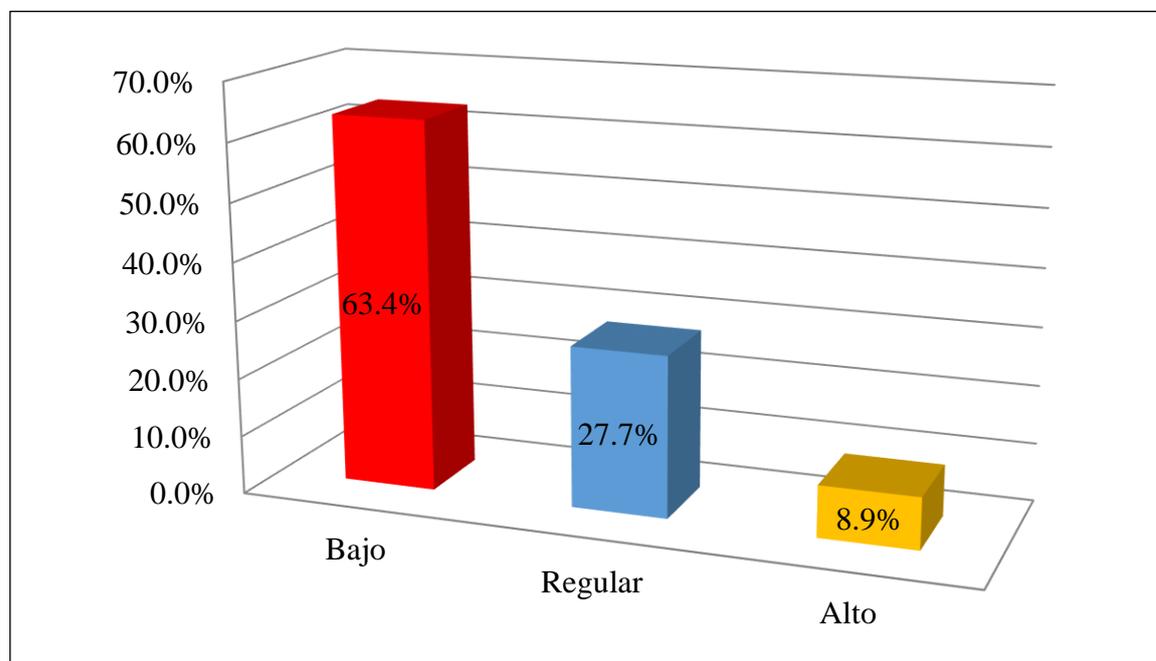


Figura 2. Dimensión información

Según lo verificado, el 63.4% de encuestados calificó el nivel de información como bajo, debido a que las autoridades no dan informes a la población de lo que se realizará con el presupuesto público, además, tampoco indican en que se ejecutó los presupuestos de periodos anteriores. Por otro lado, el 27.7% lo calificó como regular; y finalmente el 8.9% restante indicó que se tiene un nivel alto de información.

Tabla 4.
Dimensión apertura participativa

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 4 | 9 | 241 | 62.9% |
| Regular | 10 | 15 | 107 | 27.9% |
| Alto | 16 | 20 | 35 | 9.1% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

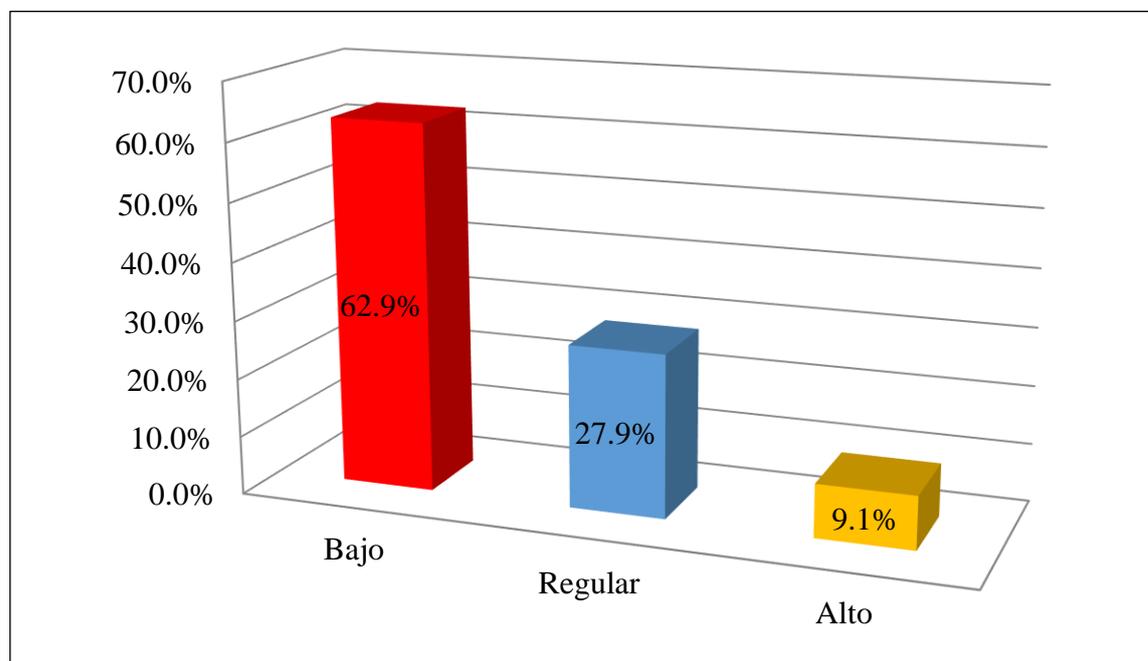


Figura 3. Dimensión apertura participativa

De acuerdo a la tabla y figura anterior, el 62.9% de encuestados calificó el nivel de apertura participativa como bajo, debido a que la participación de los ciudadanos es casi inexistente para las decisiones o gestiones públicas, lo que se demuestra en la poca capacidad que tienen los ciudadanos para influir en decisiones relevantes en el presupuesto para la localidad. Por otro lado, el 27.9% lo calificó como regular; y finalmente el 9.1% restante indicó que se tiene un nivel alto de apertura participativa.

Tabla 5.
Dimensión deliberación

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 6 | 14 | 245 | 64.0% |
| Regular | 15 | 23 | 107 | 27.9% |
| Alto | 24 | 30 | 31 | 8.1% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

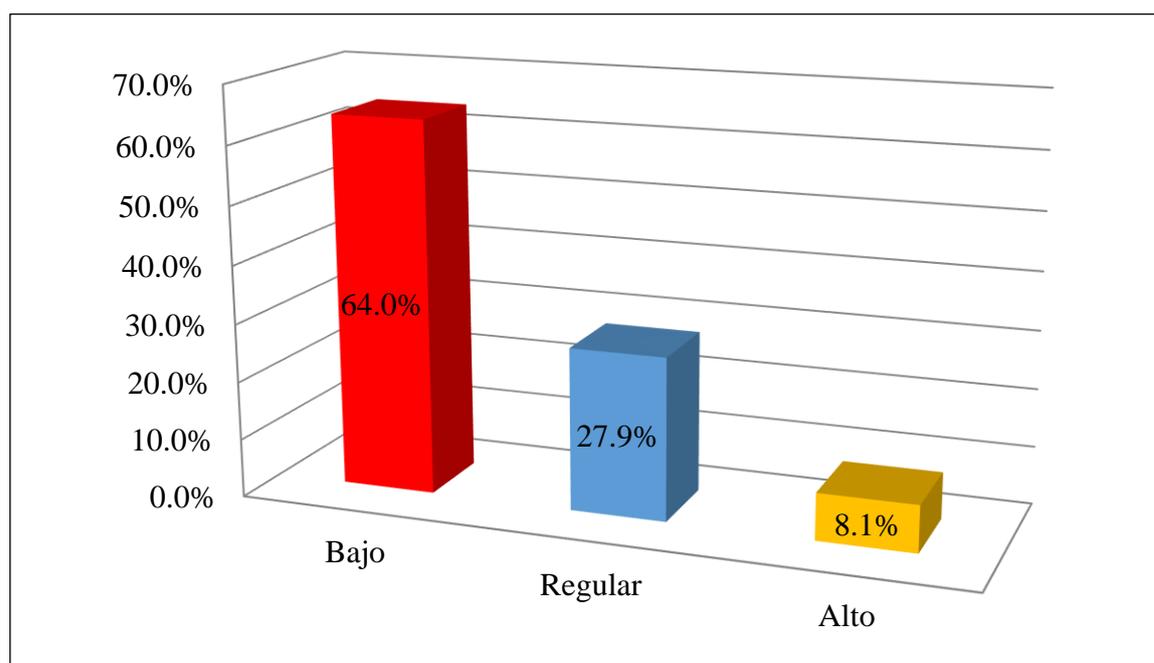


Figura 4. Dimensión deliberación

En los resultados mostrados, el 64% de encuestados calificó el nivel de deliberación como bajo, debido a que las autoridades no dan tiempo para que los ciudadanos puedan dar opiniones sobre los presupuestos, e incluso los empleados municipales no tienen relevancia al momento de inversión en obras. Por otro lado, el 27.9% lo calificó como regular; y finalmente el 8.1% restante indicó que se tiene un nivel alto de deliberación.

Tabla 6.
Dimensión apropiación

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 8 | 19 | 253 | 66.1% |
| Regular | 20 | 31 | 95 | 24.8% |
| Alto | 32 | 40 | 35 | 9.1% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

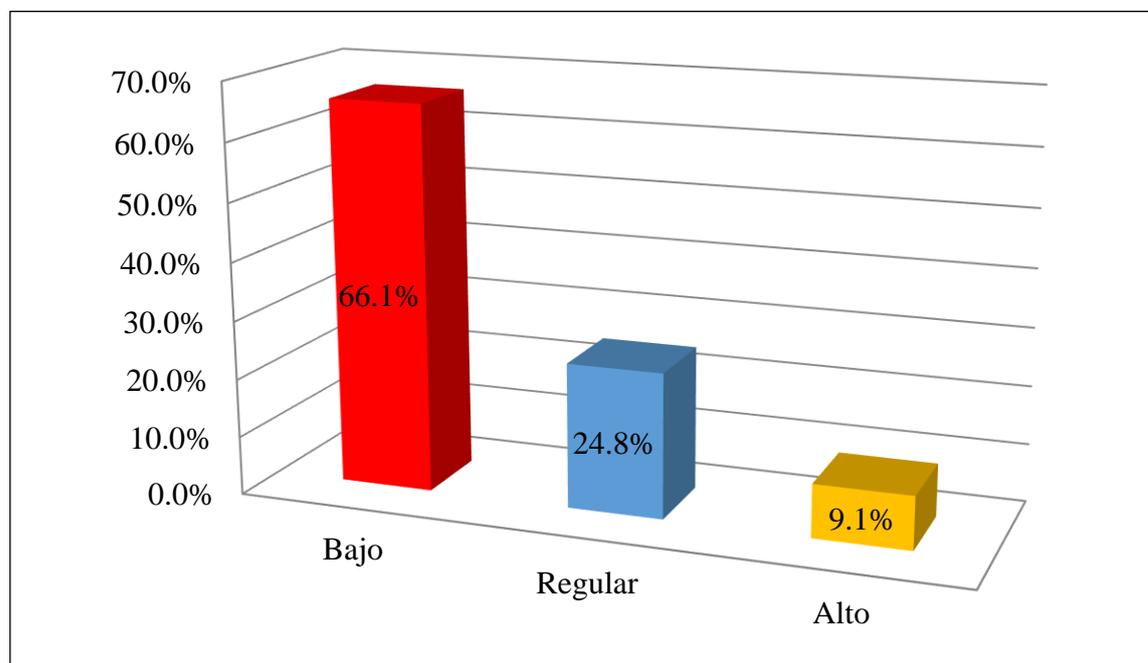


Figura 5. Dimensión apropiación

Se observa en la tabla y figura, que el 66.1% de encuestados calificó el nivel de apropiación como bajo, debido a que los pobladores no logran entender el procedimiento del presupuesto participativo, lo que demuestra que nunca se han realizado acuerdos para la mejora de las cantidades presupuestarias. Por otro lado, el 24.8% lo calificó como regular; y finalmente el 9.1% restante indicó que se tiene un nivel alto de apropiación.

Tabla 7.
Dimensión impacto institucional

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 10 | 23 | 238 | 62.1% |
| Regular | 24 | 37 | 107 | 27.9% |
| Alto | 38 | 50 | 38 | 9.9% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

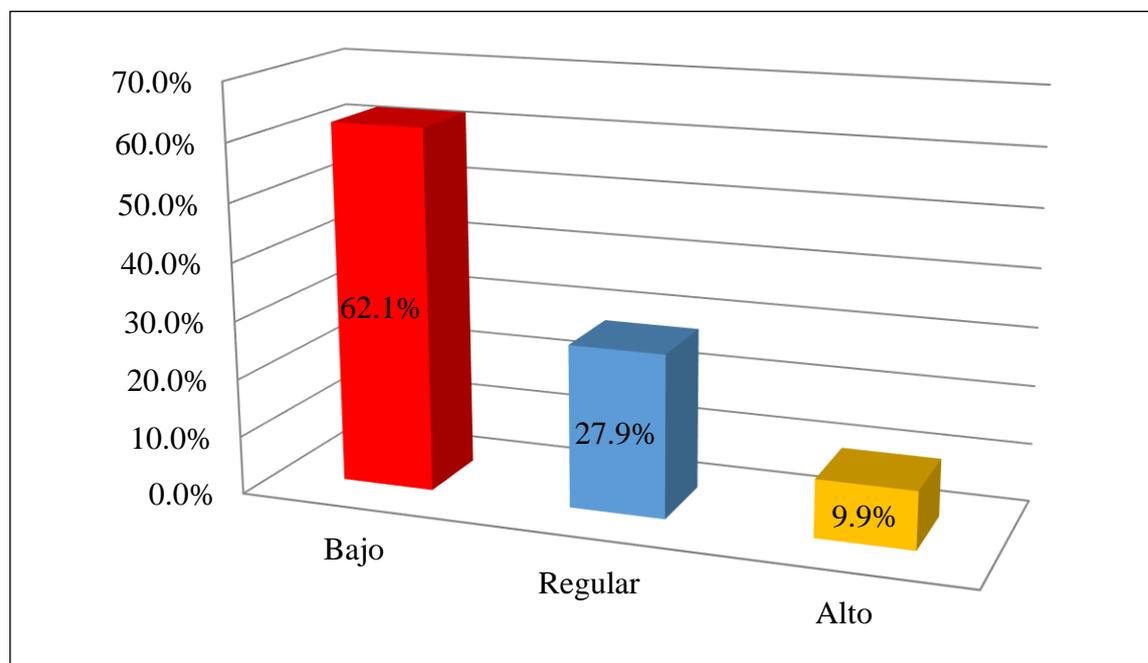


Figura 6. Dimensión impacto institucional

Se puede identificar en los resultados que, que el 62.1% de encuestados calificó el nivel de impacto institucional como bajo, debido a que los ciudadanos no dan ideas concisas a la municipalidad para el manejo del presupuesto, además, no hay priorización en las inversiones que deben ejecutarse dentro de la localidad. Por otro lado, el 27.9% lo calificó como regular; y finalmente el 9.9% restante indicó que se tiene un nivel alto de impacto institucional.

Tabla 8.
Presupuesto participativo

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 36 | 83 | 241 | 62.9% |
| Regular | 84 | 131 | 100 | 26.1% |
| Alto | 132 | 180 | 42 | 11.0% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

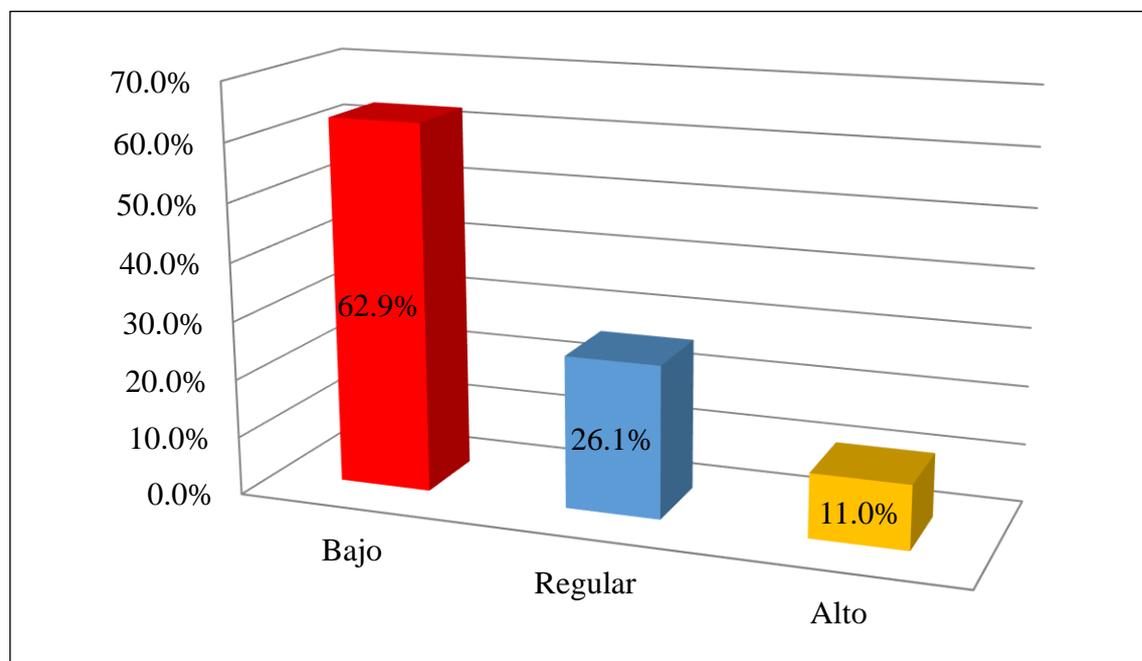


Figura 7. Presupuesto participativo

Como se muestra en los resultados, el 62.9% de encuestados calificó el nivel de presupuesto participativo como bajo en la Municipalidad Provincial de Huamanga, debido a los problemas que se tienen para brindar todos los datos a la población, no solo es eso, también no hay estrategias que ayuden a que estos participen de forma activa en las decisiones presupuestarias. Por otro lado, el 26.1% lo calificó como regular; y finalmente el 11% restante indicó que se tiene un nivel alto de presupuesto participativo.

Resultados descriptivos de la variable presupuesto participativo

Tabla 9.
Dimensión elementos tangibles

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 4 | 9 | 262 | 68.4% |
| Regular | 10 | 15 | 66 | 17.2% |
| Alto | 16 | 20 | 55 | 14.4% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

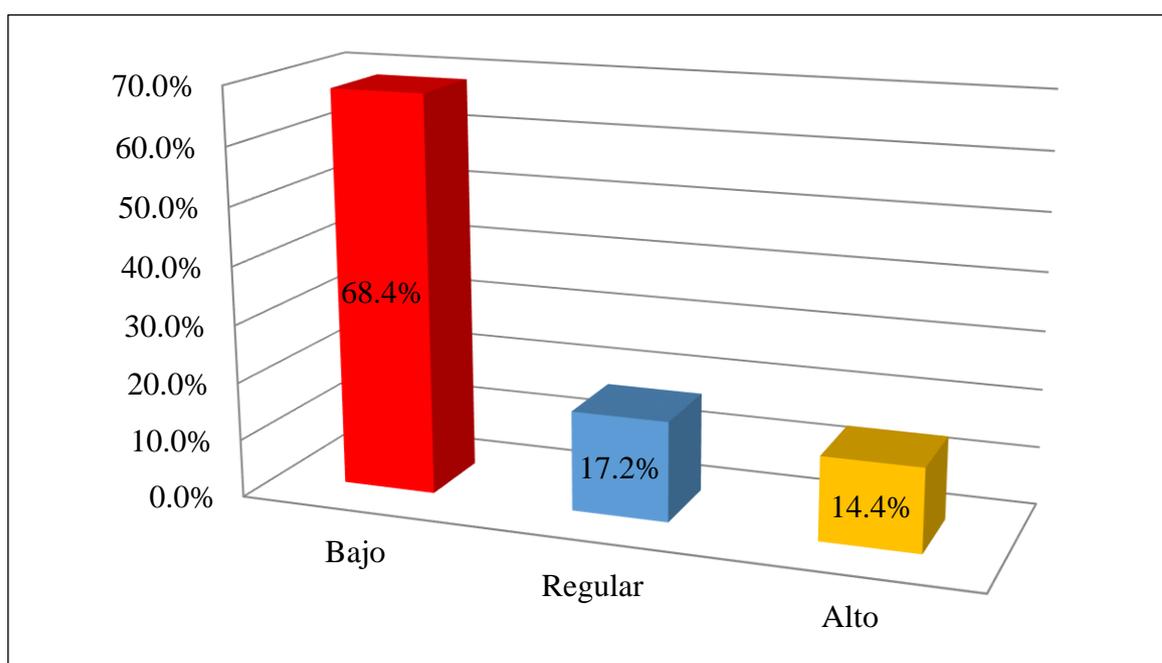


Figura 8. Dimensión elementos tangibles

Según lo verificado, el 68.4% de encuestados calificó el nivel en la dimensión elementos tangibles como bajo, debido a que no se tienen las instalaciones de la organización visualmente atractivas ni cómodas, además, que no se brinda información detalla y entendible para los usuarios. Por otro lado, el 17.2% lo calificó como regular; y finalmente el 14.2% restante manifestó que la dimensión elementos tangibles tiene un nivel alto.

Tabla 10.
Dimensión fiabilidad

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 3 | 7 | 268 | 70.0% |
| Regular | 8 | 12 | 69 | 18.0% |
| Alto | 13 | 15 | 46 | 12.0% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

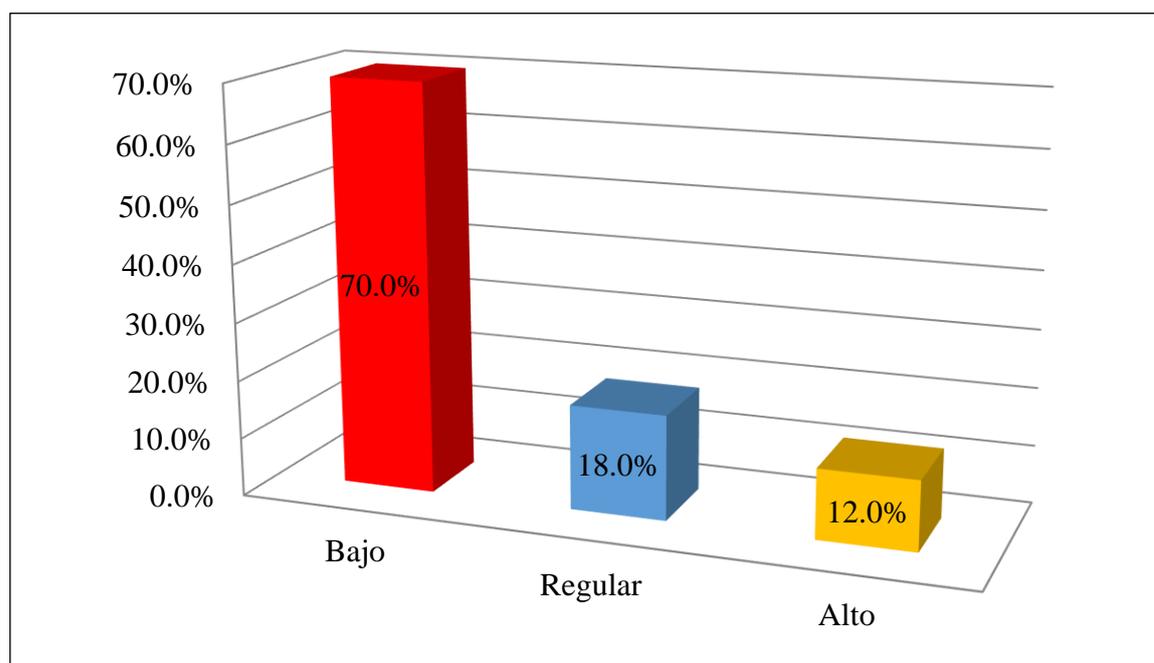


Figura 9. Dimensión fiabilidad

De acuerdo a la tabla y figura anterior, el 70.9% de encuestados calificó el nivel de la dimensión fiabilidad como bajo, debido a que los empleados no cumplen con lo pactado en el tiempo de atención para un trámite, además, esto supone que la entidad no brinda un buen servicio en todos sus trámites destinados para la población. Por otro lado, el 18% lo calificó como regular; y finalmente el 12% restante manifestó que la dimensión fiabilidad tiene un nivel alto.

Tabla 11.
Dimensión capacidad de respuesta

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 3 | 7 | 271 | 70.8% |
| Regular | 8 | 12 | 76 | 19.8% |
| Alto | 13 | 15 | 36 | 9.4% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

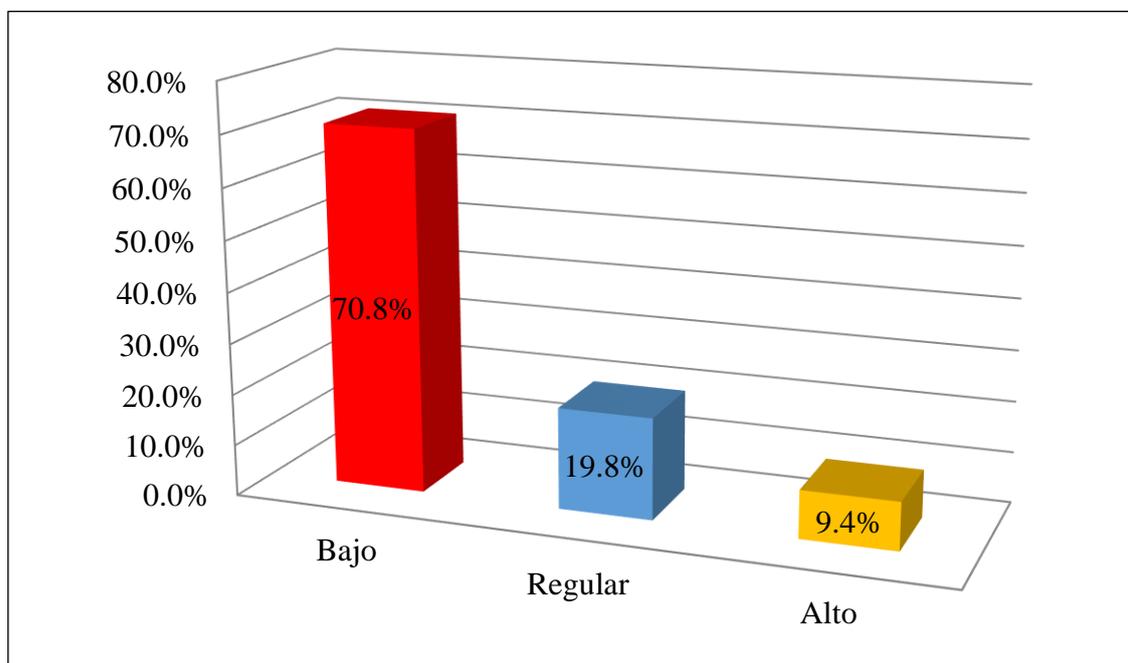


Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta

En los resultados mostrados, el 70.8% de encuestados calificó el nivel de la dimensión capacidad de respuesta como bajo, debido a que los empleados de la organización, no brindan sus servicios con rapidez y menos con calidad, lo que se demuestra en la poca paciencia que tienen los usuarios al realizar un trámite. Por otro lado, el 19.8% la calificó como regular; y finalmente el 9.4% restante manifestó que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel alto.

Tabla 12.
Dimensión seguridad

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 2 | 5 | 289 | 75.5% |
| Regular | 6 | 9 | 82 | 21.4% |
| Alto | 10 | 10 | 12 | 3.1% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

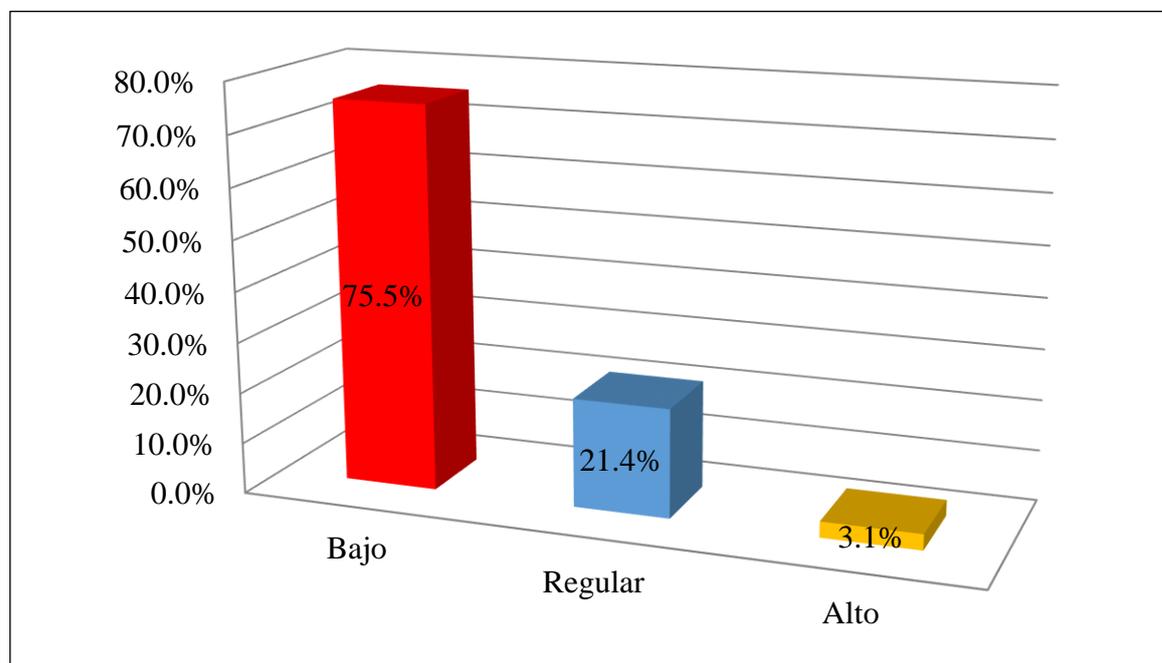


Figura 11. Dimensión seguridad

Se observa en la tabla y figura, que el 75.5% de encuestados calificó al nivel de la dimensión seguridad como bajo, debido a que los usuarios no se sienten con la confianza suficiente del servicio que le entrega la municipalidad durante un trámite. Por otro lado, el 21.4% lo calificó como regular; y finalmente el 3.1% restante manifestó que la dimensión seguridad tiene un nivel alto.

Tabla 13.
Dimensión empatía

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 3 | 7 | 275 | 71.8% |
| Regular | 8 | 12 | 66 | 17.2% |
| Alto | 13 | 15 | 42 | 11.0% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

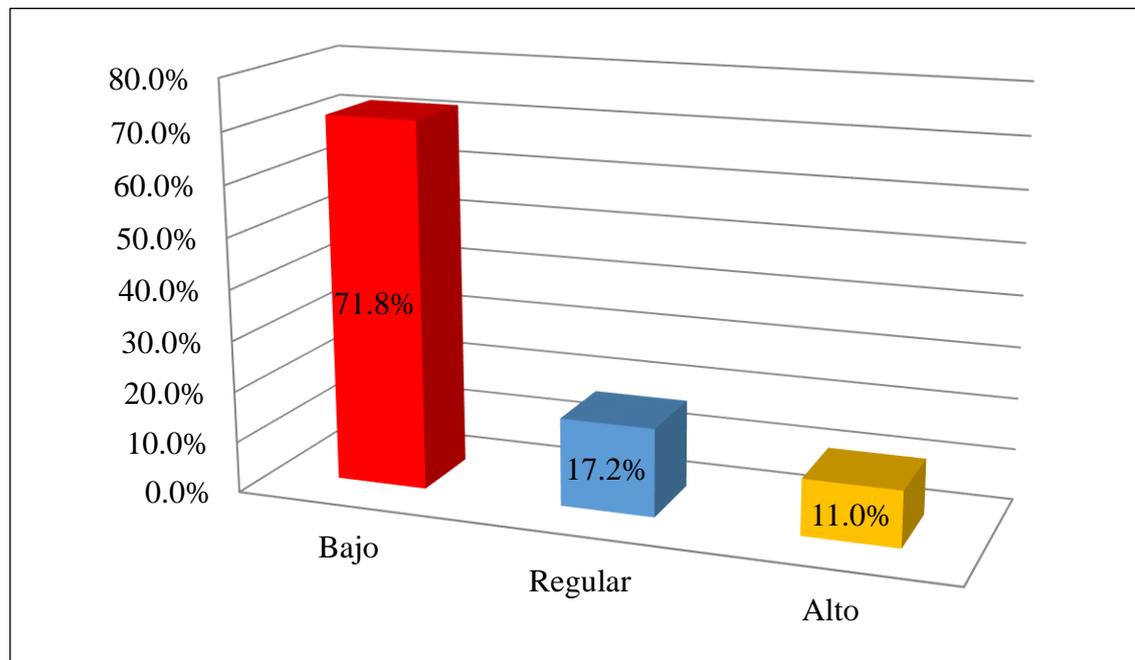


Figura 12. Dimensión empatía

Como se muestra en los resultados, el 71.8% de encuestados calificó el nivel de la dimensión empatía como bajo, debido a que los empleados de la organización no tienen preocupación por resolver sus requerimientos o preguntas, durante la estadía dentro de la municipalidad. Por otro lado, el 17.2% lo calificó como regular; y finalmente el 11% restante manifestó que la dimensión empatía tiene un nivel alto.

Tabla 14.
Satisfacción del usuario

| Calificación | Rango | | Frecuencia | % |
|--------------|-------|-------|------------|--------|
| | Desde | Hasta | | |
| Bajo | 15 | 34 | 266 | 69.5% |
| Regular | 35 | 54 | 47 | 12.3% |
| Alto | 55 | 75 | 70 | 18.3% |
| Total | | | 383 | 100.0% |

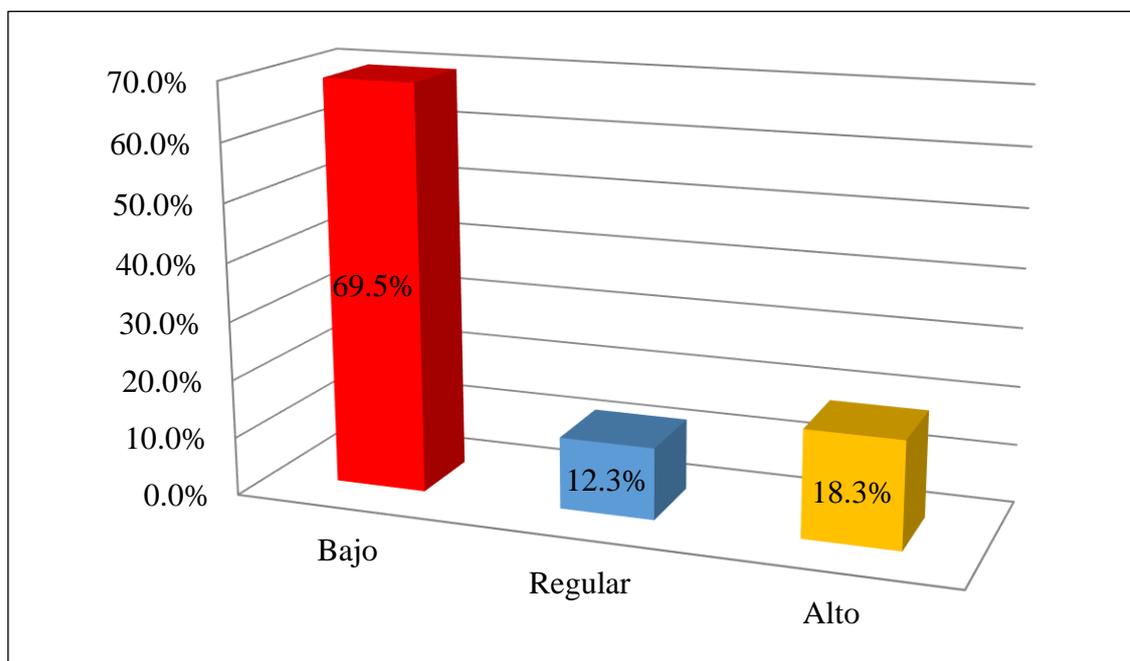


Figura 13. Satisfacción del usuario

Según lo verificado, el 69.5% de encuestados calificó el nivel satisfacción del usuario como bajo en la Municipalidad Provincial de Huamanga, porque la organización muestra deficiencias dentro del aspecto material y la atención, principalmente en esta última, donde la espera es demasiada, para un servicio paupérrimo que brindan al momento de que el usuario realiza un trámite. Por otro lado, el 18.3% lo calificó como alto; y finalmente el 12.3% restante indicó que se tiene un nivel regular de satisfacción.

5.2. Contraste de hipótesis

Prueba de normalidad

Para la identificación de la normalidad de datos, se utilizó la siguiente prueba estadística, la cual también ayudó en la elección del coeficiente de correlación a emplear.

Tabla 15.

Prueba de normalidad de datos

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---------------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Presupuesto participativo | ,121 | 383 | ,000 |
| Satisfacción del usuario | ,188 | 383 | ,000 |

Criterio de decisión

Si el p – valor (Sig.) es mayor a 0.050, cuenta con una distribución normal de datos, caso contrario ($p - \text{valor} < 0.050$) no tiene distribución normal de datos.

De acuerdo con la muestra que fue mayor a 50 participantes, solo se tomó en consideración los resultados de la prueba denominada Kolmogorov-Smirnov, en donde se observa que ambas variables tienen una significancia menor a 0.050, lo que demuestra que los datos no estuvieron correctamente distribuidos, además, de que los instrumentos tienen una escala ordinal, fue necesario la utilización de una prueba no paramétrica, por ello, se utilizó el estadístico Rho de Spearman, que permitió dar respuesta a los objetivos establecidos en la presente investigación.

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 16

Relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario

| | | | Comunicación | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coefficiente | 1,000 | 0,636** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente | 0,636** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020 es significativa y directa.

Ho: La relación entre la comunicación participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020 no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si $p\text{-valor} < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 .

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la comunicación y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.636. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Objetivo específico 2: Describir la relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 17

Relación entre la información y la satisfacción del usuario

| | | | Información | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|--------------|-------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Información | Coefficiente | 1,000 | 0,644** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente | 0,644** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre la dimensión información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si p-valor $< \alpha$ entonces se rechaza la H0.

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la información y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.644. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que la relación

entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Objetivo específico 3: Diagnosticar la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 18

Relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario

| | | | Apertura participativa | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Apertura participativa | Coeficiente | 1,000 | 0,644** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente | 0,644** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre la dimensión apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si $p\text{-valor} < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 .

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la dimensión apertura participativa y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.644. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se

menciona que la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Objetivo específico 4: Evaluar la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 19

Relación entre la dimensión deliberación y la satisfacción del usuario

| | | | Deliberación | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Deliberación | Coefficiente | 1,000 | 0,652** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente | 0,652** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si p-valor $< \alpha$ entonces se rechaza la H0.

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la deliberación y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.652. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020

Tabla 20

Relación entre la dimensión apropiación y la satisfacción del usuario

| | | | Apropiación | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Apropiación | Coeficiente | 1,000 | 0,659** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente | 0,659** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre la dimensión apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si $p\text{-valor} < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 .

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la apropiación y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.659. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Objetivo específico 6: Establecer la relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 21

Relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario

| | | | Impacto institucional | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Impacto institucional | Coeficiente | 1,000 | 0,651** |
| | | p-valor | . | 0,000 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente | 0,651** | 1,000 |
| | | p-valor | 0,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si $p\text{-valor} < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 .

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre el impacto institucional y la variable satisfacción del usuario, porque los resultados estadísticos indicaron una p – valor de 0.000 y un coeficiente de 0.644, lo que demuestra que la dimensión impacto institucional se vincula significativamente y de forma directa con la satisfacción del usuario. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que existe relación entre impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Objetivo general: Determinar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Tabla 22.

Relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario

| | | | Presupuesto participativo | Satisfacción del usuario |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Presupuesto participativo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,658** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 383 | 383 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,658** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 383 | 383 |

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

Hi: La relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

Ho: La relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, no es significativa y directa.

Criterio de decisión

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$, si $p\text{-valor} < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 .

Con los resultados de la prueba estadística, se confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre las variables, porque los resultados estadísticos indicaron una p -valor de 0.000 y un coeficiente de 0.658. Esto permitió confirmar la hipótesis planteada en donde se menciona que la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los datos con respecto al primer objetivo específico, en donde se analizó la relación significativa y directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.050; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.636, lo que significa que la inexistencia de interacción frecuente entre las autoridades y la población, para dar a conocer lo que se invierte, además, al no haber diálogo sobre las inversiones, los pobladores no tienen idea en que se invierte, repercute de forma negativa en la satisfacción del usuario. Este hallazgo se corrobora en el estudio de Martínez (2017), quien llegó a concluir que el presupuesto participativo, respecto a la comunicación, tiene relación directa con la satisfacción de la calidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba. Este estudio es importante para la presente pues se espera obtener resultados positivos, de modo que ambos fueron aplicados en instituciones públicas.

En alusión al segundo objetivo específico, en donde se describió la relación significativa y directa entre información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.050; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.644, lo que significa que al no dar informes a la población de lo que se realizará con el presupuesto público, y en que se ejecutan los presupuestos de periodos anteriores, repercute en la percepción de la atención que reciben los usuarios. Este hallazgo es similar a lo hallado por Olivas et al., (2021), quien en su estudio concluyó que ambas variables de análisis guardan relación estadísticamente significativa ($p < 0.05$), pues el 75,0% de las organizaciones civiles opinó que la participación en el proceso de presupuesto participativo del Gobierno Regional de Loreto, fue muy inadecuado, pues no se brindó información oportuna, repercutiendo en la percepción respecto a satisfacción, pues el 67.9% se encontró en un nivel muy bajo. De igual

forma, Tucto (2018) en su investigación concluyó que existe relación significativa ($p=0.00$) entre la gestión del presupuesto participativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, así como la dimensión información y satisfacción de los ciudadanos ($p=0.00$).

En respuesta al tercer objetivo específico en donde se diagnosticó la relación significativa y directa entre apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.050; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.644, lo que significa que si la participación de los ciudadanos es casi inexistente para las decisiones o gestiones públicas, influirá en la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo es similar al presentado en Buele et al., (2020), quien en su estudio llegó a concluir que existen bajos niveles de cumplimiento de la planificación municipal, es decir, un 20% (2017) y un 43% (2018), altos niveles de insatisfacción ciudadana (alrededor del 91%) y también un “desacuerdo” con el proceso de implementación del proceso de participación en el presupuesto participativo. Finalmente, se observó que la implementación del proceso en el presupuesto participativo en las comunidades rurales presenta deficiencias que limitan la obtención de beneficios representativos y que limitan la obtención de una mejora en la gobernanza y calidad de vida de la ciudadanía.

Siguiendo con el análisis, en alusión al cuarto objetivo específico, en donde se evaluó la relación significativa y directa entre deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.050; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.652, lo que significa que si las autoridades no dan tiempo para que los ciudadanos puedan dar opiniones sobre los presupuestos, repercutirá de forma negativa en la satisfacción de los usuarios. Así mismo Gómez y Lara (2017) reafirman este hallazgo, pues en su investigación

concluyeron que el diseño de una propuesta para mejorar los procesos participativos no es una tarea sencilla, sin embargo, de poderse instaurar, se obtendrían beneficios individuales y globales en la comunidad, pues se pondría en manifiesto los comentarios de cada uno y se lograría una mejor calidad de vida a nivel colectivo. Esta investigación es importante para el presente pues se pone en manifiesto la importancia que es promover el presupuesto participativo en la comunidad.

Por otro lado, con el quinto objetivo específico, se identificó la relación significativa y directa entre apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.050; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.659, lo que significa que, si los ciudadanos no logran entender el procedimiento del presupuesto participativo, generará insatisfacción en la comunidad. Villavicencio (2019) en su investigación, también corrobora este hallazgo, pues concluyó que la institución provincial encargada de fomentar el presupuesto participativo no cuenta con una ordenanza adecuada para un correcto manejo de las elaboraciones, distribuciones, ejecuciones, seguimientos, controles y rendimientos de cuentas de los presupuestos participativos de las parroquias rurales en la provincia de Napo, generando incertidumbre en la población, pues no entienden o conocen los procedimientos que llevan a cabo

Respondiendo también al sexto objetivo específico, se estableció la relación significativa y directa entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba estadística se confirmó dichas relaciones, porque el p – valor fue menor a 0.051; así mismo, el grado o fuerza de relación fue de 0.659, lo que significa que si los ciudadanos no dan ideas concisas a la municipalidad para el manejo del presupuesto, generándoles incertidumbre, influirá negativamente en el nivel de

satisfacción que manifiesten. Ante ello, Martínez (2017) en su investigación llegó a concluir que el presupuesto participativo, respecto a la comunicación, entre las opiniones de la comunidad y municipalidad en cuanto al proceso de presupuesto participativo, tiene relación directa con la satisfacción de la calidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba. Este estudio es importante para la presente pues se espera obtener resultados positivos, de modo que ambos fueron aplicados en instituciones públicas.

Por último, los resultados correspondientes al objetivo general, se determinó la relación significativa y directa entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, en donde con la prueba de Rho de Spearman se encontró una significancia de 0.000 y un r de 0.658, confirmando dicha relación, es decir, que el bajo nivel del presupuesto participativo, debido a la poca oportunidad de los ciudadanos para interactuar con la institución pública, está conectada directamente con la baja satisfacción de los usuarios al momento de realizar cualquier trámite municipal. El resultado concuerda con lo evidenciado por Odar y Rioja (2019) encontraron una relación significativa entre el presupuesto participativo y la satisfacción, porque el p – valor fue 0.000 y el coeficiente d fue 0.845; donde el presupuesto tuvo un nivel bajo, de igual forma la satisfacción porque la Municipalidad no cumple con sus compromisos y responsabilidades. Además, Tucto (2018) también halló una relación significativa entre la gestión del presupuesto participativo y el nivel de satisfacción de los usuarios, debido a que el p – valor fue 0.000 y el coeficiente fue 0.530, pero aquí los ciudadanos indicaron estar de acuerdo con la gestión del presupuesto participativo. El aporte de esta comparación radica que a pesar de que puedan existir una relación en escenarios negativos, como lo hallado en el presente estudio con el estudio de Odar y Rioja, en donde se encontraron niveles bajos en ambas variables, todo lo contrario, con Tucto que, a pesar de también haber relación, en este las calificaciones para las variables fueron totalmente positivas.

CONCLUSIONES

1. Se analizó la existencia de una relación significativa y directa entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.636$), esto debido a que no hay interacción frecuente entre las autoridades y la población, para dar a conocer lo que se invierte, además, al no haber diálogo sobre las inversiones, los pobladores no tienen idea en que se invierte, repercutiendo de forma negativa en la satisfacción del usuario.
2. Se describió la existencia de una relación significativa y directa entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.644$), esto debido a que en la municipalidad no dan informes a la población de lo que se realizará con el presupuesto público, además, tampoco indican en que se ejecutó los presupuestos de periodos anteriores, lo que repercute en la percepción de la atención que reciben los usuarios.
3. Se diagnosticó la existencia de una relación significativa y directa entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.644$), esto debido a que la participación de los ciudadanos es casi inexistente para las decisiones o gestiones públicas, lo que genera insatisfacción en los usuarios.
4. Se evaluó la existencia de una relación significativa y directa entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.652$), esto debido a que las autoridades no dan tiempo para que los ciudadanos puedan dar opiniones sobre los presupuestos, lo que repercute en la satisfacción de los usuarios.

5. Se identificó la existencia de una relación significativa y directa entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.659$), esto debido a que los ciudadanos no logran entender el procedimiento del presupuesto participativo, generando incomodidad en la comunidad.
6. Se estableció la existencia de una relación significativa y directa entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0.659$), esto debido a que los ciudadanos no dan ideas concisas a la municipalidad para el manejo del presupuesto, generándoles incertidumbre, repercutiendo en su satisfacción.
7. Finalmente, se determinó que el presupuesto participativo se relaciona significativamente y de forma directa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga ($p=0.000$; $r=0,658$), porque al identificar un bajo nivel de actividades que ayuden con la participación de los ciudadanos en la elaboración de presupuestos, habrá insatisfacción por los servicios que brinda la entidad a los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga, se sugiere que realicen acciones para promover el componente comunicación de participación de la ciudadanía, esto mediante la extensión del plazo de la apertura de inscripciones en colectivos o agrupaciones ciudadanas por tres semanas más, esto permitirá que, al momento de elaboración de presupuestos, para que estos puedan alcanzar a inscribirse y comunicar sus ideas al momento de establecer y destinar inversiones públicas.
2. Se les sugiere a las autoridades del municipio, difundir en la comunidad las actividades que se realizarán en base a los presupuestos y recursos públicos con los que cuenta la municipalidad, mediante afiches y banners publicitarios, de esta forma la ciudadanía se mantendrá informada de las actividades que se llevan a cabo y las inversiones que ejecutará la municipalidad.
3. A las autoridades de la municipalidad, se les recomienda, incentivar la participación ciudadana respecto a las decisiones que llevará a cabo la municipalidad, mediante la concertación a la población, realizando charlas de manera mensual para motivar a la ciudadanía a participar y que sepan que serán escuchados y respaldados por un órgano público, sobre las necesidades básicas en la población.
4. Se le sugiere al encargado del área de presupuestos y finanzas del municipio que, facilitar la entrada de representantes ciudadanos, esto mediante un acuerdo con el alcalde y alta autoridades que den luz verde, a la interacción de sus ciudadanos al momento de realización del presupuesto cada año, esto ayudará que siempre tengan el conocimiento sobre las actividades que planifica la entidad en bien de la comunidad, conllevando a que se sientan cómodos y exista

una mayor deliberación a través de nuevas ideas, con las acciones municipales y generar confianza en la población.

5. Asimismo, se les recomienda a las autoridades diseñar un manual resumen, sobre los procedimientos que llevará a cabo en el proceso de presupuesto participativo, con la finalidad de erradicar comentarios negativos y dudas respecto a las inversiones que ejecutan las áreas de la municipalidad, brindándoles transparencia en la ejecución de proyectos a favor de la calidad de vida de los ciudadanos.

6. Además, se les recomienda a las autoridades de la municipalidad, se le solicita que evidencien la cuantía del presupuesto que será distribuido en cada prioridad para que se desarrolle el proceso de forma transparente con la población, esto dando el acceso al público en general, de las inversiones que se realizaron y se planean realizar, además, también es necesario que se establezca sugerencias de los ciudadanos para las inversiones, esto mejorará la imagen y perspectiva de la institución, con lo cual sentirán una mayor confianza en la gestión, y generará un impacto institucional positivo en la Municipalidad Provincial de Huamanga.

7. Finalmente, se sugiere a las autoridades encargadas del presupuesto participativo del municipio en mención, que realicen encuestas prácticas al término de cada fase del proceso participativo, para que de esta manera se pueda evidenciar la satisfacción de los asistentes a dicho proceso y se pueda tener con ello una manifestación de cómo perciben el presupuesto participativo y a su vez sientan que su opinión para la mejora del mismo y de sus participantes es importante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ijjasz, E. (31 de enero de 2018). *Tres grandes ideas para lograr ciudades y comunidades sostenibles*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/01/31/3-big-ideas-to-achieve-sustainable-cities-and-communities>
- Aguilar, G., & Oliver, E. (2015). Diseño de una estrategia de participación ciudadana en los presupuestos municipales de la Región La Libertad. *ciencia y tecnología*, 71-83. Obtenido de <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/viewFile/910/835>
- Armada, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. (Tesis doctoral)*. Universidad de Murcia. Murcia, España. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Arocha, M., Márquez, M., Estrada, G., & Arocha, A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris”. *redalyc*, 3005-3011. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/c93a/ef14adcbf10193ad25b0e6f875162a54d200.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (17 de octubre de 2016). *10 intervenciones exitosas en ciudades de América Latina que se podrían replicar*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/10-intervenciones-exitosas-en-ciudades-de-america-latina-que-se-podrian-replicar/>
- Bohórquez, G. (2017). Evaluación de la satisfacción del cliente en el sector financiero del Municipio de Pamplona - Colombia. *Revista científica de la Universidad de Pamplona*, 196-205. Obtenido de http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/2954

- Buele, I., & Vidueira, P. (2018). Presupuesto participativo: una revisión de la investigación científica y sus implicaciones democráticas del 2000 al 2016. *scielo*, 159-176.
- Buele, I., & Vidueira, P. (2018). Presupuesto participativo: una revisión de la investigación científica y sus implicaciones democráticas del 2000 al 2016. *scielo*, 159-176. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/uni/n28/1390-3837-uni-28-000159.pdf>
- Buele, I., Vidueira, P., Yague, J., & Cuesta, F. (2020). The Participatory Budgeting and Its contribution to Local Management and Governance: Review of Experience of Rural Communities from the Ecuadorian Amazon Rainforest. *Sustainability*, 12(11), 1-18. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/11/4659>
- Cámara de Comercio . (2020). *La satisfacción del cliente como objetivo empresarial*. Obtenido de <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCliente/Satisfacciondelclientecomoobjetivoempresarial.aspx>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Castañeda, M., Pelegrino, G., Ley, L., & Ramón, R. (2017). Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis. *redalyc*, 3026-3031. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368453251005>
- Ciudadanos al día. (30 de enero de 2018). *Perú mantiene niveles de transparencia en el presupuesto público según la Encuesta de Presupuesto Abierto 2017*. Obtenido de <http://www.ciudadanosaldia.org/blog-cad/itemlist/tag/Presupuesto%20P%C3%BAblico.html>
- Diccionario de la lengua española. (2020). *Ciudadano*. Obtenido de <https://dle.rae.es/ciudadano>
- Diccionario de la lengua española. (2020). *Deliberar*. Obtenido de <https://dle.rae.es/deliberar>

- Diccionario de la lengua española. (2020). *Información*. Obtenido de <https://dle.rae.es/informaci%C3%B3n>
- Ecured. (2020). *Usuario (Informática)*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](https://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica))
- Enríquez, F. (2015). *Presupuesto participativo y su incidencia en el desarrollo socio-económico del cantón Espejo, Provincia del Carchi. (Tesis de pre-grado)*. Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5222/1/02%20IEF%20128%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf>
- Estrada, M., & Morales, M. (2018). *El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para mejorar la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Chupaca, periodo 2016. (Tesis de pre-grado)*. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/687/T037_45058194_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francés, F., Carrillo, A., & Sanchís, M. (2015). *Guía para la implementación de un presupuesto participativo*. Preparación Ediciones. Obtenido de <https://presupuestosparticipativos.com/wp-content/uploads/2017/01/Monogr%C3%A1fico-GU%C3%8DA-PRESUPUESTOS-PARTICIPATIVOS1.pdf>
- García, M., & Téllez, L. (2017). El presupuesto participativo: un balance de su estudio y evolución en México. *scielo*, 1-28. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v26n52/0188-7653-perlat-26-52-00010.pdf>

- Gobierno Municipal de Apurímac. (2018). *Presupuesto participativo multianual: Guía para municipalidades*. Apurímac, Perú. Obtenido de https://www.commddev.org/pdf/publications/2.0-ABGM_PP_Fasciculo_0.pdf
- Gómez, D., & Lara, Y. (2017). *Propuesta metodológica para la implementación y ejecución de los presupuestos participativos en el Municipio de Duitama. (Tesis de pre-grado)*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Duitama, Colombia. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/12124/46663208.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- González, A., & Mayor, J. (2020). *Los presupuestos participativos juveniles: contribuyendo al debate de los efectos pedagógicos de la participación ciudadana*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3575/357568455006/357568455006.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2018). *Ayacucho. Resultados definitivos*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1568/05TOMO_01.pdf
- Jatmiko, B., Laras, T., & Rohmawati, A. (2020). Participación Presupuestaria, Compromiso Organizativo y Desempeño de los Aparatos de Gobierno Local. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(7), 379-390. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202020952022531.page>
- Martínez, J. (2017). *El presupuesto participativo y su efecto con la satisfacción en la calidad de gasto público de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, en el periodo 2016. (Tesis de post-grado)*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. . Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14612/Mart%C3%ADnez_CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejías , A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *redalyc*, 40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Méndez, O. (2015). La democracia mexicana: interpretaciones desde una perspectiva estudiantil. *redalyc*, 219-240. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413840744013.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Presupuesto participativo*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-participativo>
- Molero, T., Zambrano, M., Cruz, S., Gómez, G., Panunzio, A., & Sánchez, J. (2015). Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del Estado Zulia, Venezuela. *redalyc*, 259-268. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427742245007.pdf>
- Morales, D., & Roux, R. (2015). Estudio de impacto social: Antecedentes y linea base para San Fernando, Tamaulipas. *redalyc*, 111-130. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65452535006.pdf>
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *redalyc*, 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Municipalidad de Lima. (2020). *Presupuesto participativo*. Obtenido de <http://www.munlima.gob.pe/presupuesto-participativo-mml>
- Odar, C., & Rioja, S. (2019). *El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8179/BC-4561%20ODAR%20BARBARAN-RIOJA%20VALLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Olivas, H., Ruiz, S., Pinchi, A., Gonzales, E., Pretell, V., Enriquez, R., & Rojas, A. (2021). Presupuesto participativo y satisfacción de las organizaciones civiles, gobierno regional de Loreto. *Ciencia Latina*, 13(1), 1-12. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/965/1316>
- Pagani, M. (2016). Análisis de la implementación y resultados del presupuesto participativo en contextos locales: dos casos en Argentina. *scielo*, 64-80. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v32n56/0120-4645-cuadm-32-56-00063.pdf>
- Parra, L. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *redalyc*, 33-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78253678003.pdf>
- Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *dialnet*, 157-162. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6777805.pdf>
- Pérez, D., & Ramírez, M. (2016). Diagnóstico de satisfacción de los usuarios del departamento de servicios escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. *Revista Global de Negocios*, 13-26. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>
- Perramon, J. (2015). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de contabilidad y dirección*, 11-28. Obtenido de <http://www.mplus.es/wordpress/wp-content/uploads/2015/10/transparencia.pdf>
- Pilay, F. (2015). Presupuesto participativo para una efectiva participación ciudadana. *dialnet*, 69-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197617>

- Ramírez, M., & Franco, M. (2016). Presupuesto participativo y gasto público en educación superior. El caso de Medellín. *redalyc*, 130-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/110/11046399011.pdf>
- Rodríguez, C. (2016). El diseño del presupuesto participativo en Venezuela: apuntes a partir de una experiencia municipal. *redalyc*, 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/403/40347542002.pdf>
- Rodríguez, C. (2016). El diseño del presupuesto participativo en Venezuela: apuntes a partir de una experiencia municipal. *scielo*, 1-28. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/cdc/v33n91/art02.pdf>
- Ros, A., & Parra, M. (2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *revista espacios*, 6.
- Rosas, S. (2016). *Presupuesto participativo municipal y su influencia en el desarrollo humano en el distrito de Santiago de Chuco, periodo 2010-2012- (Tesis de pre-grado)*. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8740>
- Ruiz, J. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. *dialnet*, 131-135. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971591>
- Sacomano, M. (2015). Gestión de recursos intangibles en instituciones de educación superior. *scielo*, 65-77. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v55n1/0034-7590-rae-55-01-0065.pdf>
- Sánchez, C. (2017). Participación ciudadana en el presupuesto participativo y la democracia en las juntas vecinales, Región de Puno-2017. *Revista Científica de Investigación Andina*, 141-149.

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Senado de la República. (5 de abril de 2019). *Bases sobre el presupuesto participativo como política de participación e integración ciudadana*. Obtenido de <http://comunicacion.senado.gob.mx/index.php/informacion/boletines/44411-bases-sobre-el-presupuesto-participativo-como-politica-de-participacion-e-integracion-ciudadana.html>
- Suárez, M. (2017). La importancia estratégica de los Presupuestos Participativos en los gobiernos locales de Córdoba, Gualeguaychú, Paysandú y Montevideo. *dialnet*, 1-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6482110.pdf>
- Thompson, I. (2015). La satisfacción al cliente. *Revista de la Universidad Interamericana para el desarrollo*, 1-6. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Torres, G., & León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *scielo*, 122-132. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *scielo*, 1270-1293. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Tucto, S. (2018). *La gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de San Pedro de Chana-Huari, año 2017. (Tesis de pre-grado)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1732/TFCE-03-12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Peruana Los Andes. (2019). *Código de ética para la investigación científica en la Universidad Peruana los Andes*. Obtenido de <https://upla.edu.pe/nw/wp-content/uploads/2020/01/C%C3%B3digo-de-Etica-para-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>

Villavicencio, P. (2019). *El presupuesto participativo y el desarrollo social en las parroquias rurales de Napo. (Tesis de post-grado)*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29747/1/T4520M.pdf>

Wahba, S., & Abdel, R. (26 de junio de 2018). *¿Cómo podemos ayudar a las ciudades a proporcionar los elementos básicos para el crecimiento futuro?* Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/como-podemos-ayudar-las-ciudades-proporcionar-los-elementos-basicos-para-el-crecimiento-futuro>

Yopie, D., Ringga, M., & Seran, P. (2021). The Impact of Financial Transparency Perception to Public Participation with Satisfaction as Mediation on Taneon Funan Bumdes in Oben Village Nekamese Sub-District. *International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2021*, 647, 283-288. Obtenido de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icast-ss-21/125971103>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | Variables | Metodología |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema General:</p> <p>¿Cómo se relaciona el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa y directa entre el presupuesto participativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>Presupuesto participativo</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad pedagógica del proceso ➤ Comprensión del proceso por parte de los participantes • Información <ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma en la que se gestiona la información ➤ Espacios para la devolución de la información • Apertura participativa <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ciudadanos habilitados para participar ➤ Incorporación efectiva de segmentos de población ausentes ➤ Grado de participación de los ciudadanos dentro del proceso • Deliberación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempos establecidos para la deliberación ➤ Forma en que se alcanzan acuerdos | <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 185 966 personas de 18 años a más de la provincia de Huamanga</p> <p>Muestra: 383 personas de 18 años a más de la provincia de Huamanga</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p> |
| <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> <p>Describir la relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> <p>Diagnosticar la relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> <p>Evaluar la relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020</p> | <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La relación entre la comunicación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> <p>La relación entre la información y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> <p>La relación entre la apertura participativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> <p>La relación entre la deliberación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> | | |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <p>¿Cuál es la relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020?</p> | <p>Establecer la relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.</p> | <p>La relación entre la apropiación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> <p>La relación entre el impacto institucional y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020, es significativa y directa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modo de resolución de conflictos • Apropiación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutela del proceso ➤ Definición del marco normativo ➤ Sostenibilidad ➤ Seguimiento/control de los acuerdos • Impacto institucional <ul style="list-style-type: none"> ➤ Transversalidad interdepartamental ➤ Plazos de ejecución de los acuerdos ➤ Recursos públicos que se someten a debate ➤ Soporte legal del proceso ➤ Disponibilidad de infraestructura <p>Variable dependiente: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles <ul style="list-style-type: none"> ➤ Características de las instalaciones ➤ Atención a los usuarios • Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento de las funciones encomendadas ➤ Comodidad ante solución de problemas | |
|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de respuesta<ul style="list-style-type: none">➤ Solución a dudas y reclamos en corto tiempo➤ Tiempo de espera para prestaciones de servicios• Seguridad<ul style="list-style-type: none">➤ Confianza en la adquisición de servicios➤ Eficiencia de los trabajadores• Empatía<ul style="list-style-type: none">➤ Atención personalizada➤ Horarios adecuados para la prestación de servicios | |
|--|--|--|---|--|

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---|---|---|------------------------|---|---------|
| Presupuesto participativo | Francés, Carrillo y Sanchís (2015): El presupuesto participativo es un método en el cual los ciudadanos tienen conocimiento y participan plenamente en las gestiones públicas del municipio, por lo cual, la junta vecinal puede no solo participar de estos eventos, sino también tomar decisiones en las elaboraciones de los presupuestos públicos municipales. En este sentido, el presupuesto participativo es el medio por el cual las personas reciben trato directo con el organismo municipal, y sirve como puente democrático en el cual se formulan procedimientos políticos y ciudadanos que ayuden a mejorar las planificaciones públicas. | La variable será medida mediante un cuestionario es escala Likert: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre) | Comunicación | Capacidad pedagógica del proceso | Ordinal |
| | | | | Comprensión del proceso por parte de los participantes | |
| | | | Información | Forma en la que se gestiona la información | |
| | | | | Espacios para la devolución de la información | |
| | | | Apertura participativa | Ciudadanos habilitados para participar | |
| | | | | Incorporación efectiva de segmentos de población ausentes | |
| | | | | Grado de participación de los ciudadanos dentro del proceso | |
| | | | Deliberación | Tiempos establecidos para la deliberación | |
| | | | | Forma en que se alcanzan acuerdos | |
| | | | | Modo de resolución de conflictos | |
| | | | Apropiación | Tutela del proceso | |
| | | | | Definición del marco normativo | |
| | | | | Sostenibilidad | |
| | | | | Seguimiento/ control de los acuerdos | |
| | | | Impacto institucional | Transversalidad interdepartamental | |
| Plazos de ejecución de los acuerdos | | | | | |
| Recursos públicos que se someten a debate | | | | | |
| Soporte legal del proceso | | | | | |
| Disponibilidad de infraestructura | | | | | |
| Satisfacción del usuario | Pérez y Ramírez (2016): a satisfacción del usuario es el conjunto de | La variable será medida mediante el servperf, el | Elementos tangibles | Características de las instalaciones Atención a los usuarios | Ordinal |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------|--|--|
| | valoraciones subjetivas que los clientes otorgan cuando reciben los servicios con éxito o con las expectativas que tenían. En este sentido, la satisfacción del usuario es una evaluación que está enfocada a medir la percepción de los clientes hacia determinada marca. | cual cuenta con las escalas 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni en desacuerdo ni de acuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Muy de acuerdo) | Fiabilidad | Cumplimiento de las funciones encomendadas | |
| | | | | Comodidad ante solución de problemas | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Solución a dudas y reclamos en corto tiempo | |
| | | | | Tiempo de espera para prestaciones de servicios | |
| | | | Seguridad | Confianza en la adquisición de servicios | |
| | | | | Eficiencia de los trabajadores | |
| | | | Empatía | Atención personalizada | |
| | | | | Horarios adecuados para la prestación de servicios | |

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

| Variable | Dimensiones | Ítems | Escala |
|---|------------------------|--|---------|
| Presupuesto participativo | Comunicación | ¿Dialogar con las autoridades de la municipalidad sobre las inversiones en la localidad ayuda a mejorar las habilidades cognitivas en los ciudadanos? | Ordinal |
| | | ¿La comunicación con las autoridades municipales sobre las inversiones locales aporta noción a los ciudadanos sobre cómo se encuentra estructurada la institución? | |
| | | ¿La comunicación continua entre los ciudadanos y las autoridades municipales ayuda a que los ciudadanos sepan cuánto dinero se puede invertir en la localidad? | |
| | | ¿El diálogo con las autoridades municipales sobre las inversiones locales, ayuda a que los ciudadanos tengan una idea de en qué se puede invertir? | |
| | Información | ¿Los directivos de la municipalidad concuerdan en las implementaciones que se ejecutan en los presupuestos de la localidad? | |
| | | ¿Los directivos de la municipalidad con los trabajadores de menor rango, concuerdan en las implementaciones que se ejecutan en los presupuestos de la localidad? | |
| | | ¿Las autoridades municipales rinden cuentas de los planes que se ejecutarán en la localidad? | |
| | | ¿Las autoridades municipales rinden cuentas de los planes que se ejecutaron en la localidad? | |
| | Apertura participativa | ¿La participación ciudadana con las autoridades municipales interviene de manera directa en las decisiones públicas locales? | |
| | | ¿Los ciudadanos de la localidad se sienten involucrados con las evaluaciones presupuestarias? | |
| | | ¿Los ciudadanos tienen la capacidad de decidir el futuro del presupuesto en la localidad? | |
| | | ¿Los ciudadanos tienen la capacidad de gestionar el presupuesto en la localidad? | |
| | Deliberación | ¿Las autoridades municipales tienen un ambiente adecuado para debatir sobre el presupuesto local? | |
| | | ¿Las autoridades municipales brindan tiempo a los ciudadanos para debatir sobre el presupuesto local? | |
| | | ¿Las inversiones en obras para la localidad se logra mediante acuerdos entre los trabajadores de la municipalidad? | |
| | | ¿Las inversiones en obras para la localidad se logra mediante acuerdos entre los ciudadanos? | |
| | | ¿Los problemas fundamentados en los presupuestos locales se solucionan dentro de la municipalidad? | |
| | | ¿Organismos externos han intervenido para fiscalizar acciones presupuestarias en la municipalidad? | |
| | Apropiación | ¿Se han evidenciado conflictos de intereses en la municipalidad? | |
| | | ¿La municipalidad brinda soluciones a los ciudadanos de manera igualitaria? | |
| ¿Los ciudadanos entienden el proceso que conlleva el presupuesto participativo en la localidad? | | | |
| ¿La municipalidad brinda información o establece reuniones informativas con los ciudadanos? | | | |

| | | | |
|--------------------------|-----------------------|--|---------|
| | | ¿Los problemas que afronta la municipalidad respecto al presupuesto local, tienden a extenderse en el tiempo? | |
| | | ¿Los métodos que ejecutan los trabajadores municipales son adecuados para implementar los presupuestos en la localidad? | |
| | | ¿La municipalidad tiene control sobre el presupuesto local? | |
| | | ¿Se han efectuado acuerdos en la localidad para mejorar los montos presupuestarios? | |
| | Impacto institucional | ¿Los trabajadores municipales corresponden de manera adecuada a las dudas que tienen los ciudadanos? | |
| | | ¿Asisten ciudadanos de todo el barrio/urbanización de la localidad hacia asambleas que plantea la municipalidad para informar sobre los presupuestos participativos? | |
| | | ¿Los trabajadores de la municipalidad se han dispuesto de tiempo suficiente para llevar a cabo las decisiones de los ciudadanos? | |
| | | ¿Los ciudadanos brindan propuestas claras a la municipalidad para llevar a cabo una mejor gestión del presupuesto local? | |
| | | ¿Existe prioridad en las propuestas que se ejecutan en la localidad? | |
| | | ¿Los métodos utilizados que utilizan los ciudadanos para formular propuestas son adecuados? | |
| | | ¿Las propuestas que llegan a ejecutarse en la localidad, están establecidas mediante normas legales? | |
| | | ¿La municipalidad goza de asistencia técnica eficiente? | |
| | | ¿Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus funciones de manera adecuada? | |
| | | ¿La municipalidad goza de recursos para mejorar el local? | |
| Satisfacción del usuario | Elementos tangibles | ¿El centro de atención de la municipalidad cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio? | Ordinal |
| | | ¿Las instalaciones con que cuenta la municipalidad son cómodas y atractivas a la vista? | |
| | | ¿Los materiales que utiliza la municipalidad para brindar información son sencillos de entender? | |

| | |
|------------------------|---|
| | ¿La municipalidad cuenta con los servicios necesarios para que Ud. se sienta cómodo durante la visita a la institución? |
| Fiabilidad | ¿Los trabajadores cumplen con el tiempo acordado, cuando va a hacer algún trámite a la municipalidad? |
| | ¿Los trabajadores de la municipalidad muestran especial interés en solucionar sus problemas o dudas? |
| | ¿La municipalidad generalmente brinda un buen servicio? |
| Capacidad de Respuesta | ¿Las dudas o problemas por las que recurrió a la municipalidad, fueron atendidas en un tiempo razonable o adecuado? |
| | ¿Los trabajadores de la municipalidad ofrecen sus servicios con rapidez, pero también con calidad? |
| | ¿El tiempo que espera en la municipalidad para obtener un servicio es satisfactorio? |
| Seguridad | ¿Se siente confiado y seguro con el servicio que brinda la municipalidad al momento de realizar algún trámite? |
| | ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento suficiente para responder ante cualquier duda? |
| Empatía | ¿La municipalidad brinda un servicio personalizado? |
| | ¿Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por resolver sus dudas o necesidades cada vez que recurre a sus instalaciones? |
| | ¿La atención que brinda la municipalidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarle un buen servicio? |

Anexo 4: El instrumento de recolección y constancia de aplicación

Cuestionario para medir la variable presupuesto participativo en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

| | | | | |
|--------------|-----------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Rara vez | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Ítems | ESCALA | | | | |
|--|--|--------|---|---|---|---|
| Variable independiente: Presupuesto participativo | | | | | | |
| Dimensión: Comunicación | | | | | | |
| Capacidad pedagógica del proceso | | | | | | |
| 1 | ¿Dialogar con las autoridades de la municipalidad sobre las inversiones en la localidad ayuda a mejorar las habilidades cognitivas en los ciudadanos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿La comunicación con las autoridades municipales sobre las inversiones locales aporta noción a los ciudadanos sobre cómo se encuentra estructurada la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comprensión del proceso por parte de los participantes | | | | | | |
| 3 | ¿La comunicación continua entre los ciudadanos y las autoridades municipales ayuda a que los ciudadanos sepan cuánto dinero se puede invertir en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿El diálogo con las autoridades municipales sobre las inversiones locales, ayuda a que los ciudadanos tengan una idea de en qué se puede invertir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Información | | | | | | |

| Forma en la que se gestiona la información | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 5 | ¿Los directivos de la municipalidad concuerdan en las implementaciones que se ejecutan en los presupuestos de la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Los directivos de la municipalidad con los trabajadores de menor rango, concuerdan en las implementaciones que se ejecutan en los presupuestos de la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Espacios para la devolución de la información | | | | | | |
| 7 | ¿Las autoridades municipales rinden cuentas de los planes que se ejecutarán en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Las autoridades municipales rinden cuentas de los planes que se ejecutaron en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Apertura participativa | | | | | | |
| Ciudadanos habilitados para participar | | | | | | |
| 9 | ¿La participación ciudadana con las autoridades municipales interviene de manera directa en las decisiones públicas locales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Los ciudadanos de la localidad se sienten involucrados con las evaluaciones presupuestarias? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Grado de participación de los ciudadanos dentro del proceso | | | | | | |
| 11 | ¿Los ciudadanos tienen la capacidad de decidir el futuro del presupuesto en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Los ciudadanos tienen la capacidad de gestionar el presupuesto en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Deliberación | | | | | | |
| Tiempos establecidos para la deliberación | | | | | | |
| 13 | ¿Las autoridades municipales tienen un ambiente adecuado para debatir sobre el presupuesto local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Las autoridades municipales brindan tiempo a los ciudadanos para debatir sobre el presupuesto local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Forma en que se alcanzan acuerdos | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | ¿Las inversiones en obras para la localidad se logra mediante acuerdos entre los trabajadores de la municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Las inversiones en obras para la localidad se logra mediante acuerdos entre los ciudadanos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Modo de resolución de conflictos | | | | | | |
| 17 | ¿Los problemas fundamentados en los presupuestos locales se solucionan dentro de la municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Organismos externos han intervenido para fiscalizar acciones presupuestarias en la municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Apropriación | | | | | | |
| Tutela del proceso | | | | | | |
| 19 | ¿Se han evidenciado conflictos de intereses en la municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿La municipalidad brinda soluciones a los ciudadanos de manera igualitaria? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Definición del marco normativo | | | | | | |
| 21 | ¿Los ciudadanos entienden el proceso que conlleva el presupuesto participativo en la localidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿La municipalidad brinda información o establece reuniones informativas con los ciudadanos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sostenibilidad | | | | | | |
| 23 | ¿Los problemas que afronta la municipalidad respecto al presupuesto local, tienden a extenderse en el tiempo? | | | | | |
| 24 | ¿Los métodos que ejecutan los trabajadores municipales son adecuados para implementar los presupuestos en la localidad? | | | | | |
| Seguimiento/control de los acuerdos | | | | | | |
| 25 | ¿La municipalidad tiene control sobre el presupuesto local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | ¿Se han efectuado acuerdos en la localidad para mejorar los montos presupuestarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Impacto institucional | | | | | | |

| Transversalidad | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 27 | ¿Los trabajadores municipales corresponden de manera adecuada a las dudas que tienen los ciudadanos? | | | | |
| 28 | ¿Asisten ciudadanos de todo el barrio/urbanización de la localidad hacia asambleas que plantea la municipalidad para informar sobre los presupuestos participativos? | | | | |
| Plazos de ejecución de los acuerdos | | | | | |
| 29 | ¿Los trabajadores de la municipalidad se han dispuesto de tiempo suficiente para llevar a cabo las decisiones de los ciudadanos? | | | | |
| 30 | ¿Los ciudadanos brindan propuestas claras a la municipalidad para llevar a cabo una mejor gestión del presupuesto local? | | | | |
| Recursos públicos que se someten a debate | | | | | |
| 31 | ¿Existe prioridad en las propuestas que se ejecutan en la localidad? | | | | |
| 32 | ¿Los métodos utilizados que utilizan los ciudadanos para formular propuestas son adecuados? | | | | |
| Soporte legal del proceso | | | | | |
| 33 | ¿Las propuestas que llegan a ejecutarse en la localidad, están establecidas mediante normas legales? | | | | |
| 34 | ¿La municipalidad goza de asistencia técnica eficiente? | | | | |
| Disponibilidad de infraestructura | | | | | |
| 35 | ¿Los trabajadores de la municipalidad desarrollan sus funciones de manera adecuada? | | | | |
| 36 | ¿La municipalidad goza de recursos para mejorar el local? | | | | |

Cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

| | | | | |
|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| Nº | Ítems | ESCALA | | | | |
|---|---|--------|---|---|---|---|
| Variable independiente: Satisfacción del usuario | | | | | | |
| Dimensión: Elementos tangibles | | | | | | |
| 1 | ¿El centro de atención de la municipalidad cuenta con equipos modernos para brindar un buen servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Las instalaciones con que cuenta la municipalidad son cómodas y atractivas a la vista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Los materiales que utiliza la municipalidad para brindar información son sencillos de entender? | | | | | |
| 4 | ¿La municipalidad cuenta con los servicios necesarios para que Ud. se sienta cómodo durante la visita a la institución? | | | | | |
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | |
| 5 | ¿Los trabajadores cumplen con el tiempo acordado, cuando va a hacer algún trámite a la municipalidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Los trabajadores de la municipalidad muestran especial interés en solucionar sus problemas o dudas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 7 | ¿La municipalidad generalmente brinda un buen servicio? | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| Cumplimiento de las funciones encomendadas | | | | | | |
| 8 | ¿Las dudas o problemas por las que recurrió a la municipalidad, fueron atendidas en un tiempo razonable o adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Los trabajadores de la municipalidad ofrecen sus servicios con rapidez, pero también con calidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿El tiempo que espera en la municipalidad para obtener un servicio es satisfactorio? | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 11 | ¿Se siente confiado y seguro con el servicio que brinda la municipalidad al momento de realizar algún trámite? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Los trabajadores de la municipalidad tienen conocimiento suficiente para responder ante cualquier duda? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Empatía | | | | | | |
| 13 | ¿La municipalidad brinda un servicio personalizado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Los trabajadores de la municipalidad se preocupan por resolver sus dudas o necesidades cada vez que recurre a sus instalaciones? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿La atención que brinda la municipalidad cuenta con horarios flexibles y adaptados para brindarle un buen servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Constancia de aplicación

Consentimiento Informado

El Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, suscribe:

AUTORIZA:

Mediante el presente documento a la Bach. Belly Flores Aguilar identificada con DNI N° 44238877, con domicilio habitual en el Jr. 21 de Junio N° 212 del Distrito de Carmen Alto, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho y Bach. Miriam Liliana Oré Contreras identificada con DNI N° 41115579 con domicilio habitual en el Jr. Wari N° 193 del Distrito de San Juan Bautista, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho, en su condición de egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, desarrollar su trabajo de investigación titulado "Presupuesto Participativo y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020", por lo que se dispone a los responsables brindar las facilidades necesarias del caso a fin de que cumplan con sus propósitos de investigación.

Quienes refieren desarrollar un trabajo de campo a fin de solicitar información mediante la recopilación de datos a través de un Cuestionario, labor que lo realizarán en los horarios establecidos de oficina previa coordinación con los responsables.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada a fin de presentarlo y anexarlo en su documento de investigación (tesis de grado).

Ayacucho,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

C.P.C. Marcial Campos Gutiérrez
DIRECTOR

Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos

Los resultados demostraron que ambos instrumentos son confiables, la variable presupuesto participativo demostró un alfa de cronbach de 0.989, de esta manera se asegura que la prueba es confiable para su aplicabilidad.

| Variable | Valor Alfa de Cronbach |
|---------------------------|------------------------|
| Presupuesto participativo | .989 |

Para la segunda variable, satisfacción del usuario se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.987, lo cual demuestra que el cuestionario planteado es confiable para su aplicabilidad.

| Variable | Valor Alfa de Cronbach |
|--------------------------|------------------------|
| Satisfacción del usuario | .987 |

Anexo 6: La data de procesamiento de datos

Variable: Presupuesto participativo

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | | |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | | |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | | |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | | |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | | |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | | |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | | | |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | | |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | | |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |

Variable: Satisfacción del usuario

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Anexo 7: Validación de Instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS POR OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:

| | |
|--|--|
| 1.1. Apellidos y Nombres | Gómez Prado Julio Cesar |
| 1.2. Grado Académico | Dr. Mg . CPCC |
| 1.3. Cargo e Institución donde labora | DOCENTE - UNSCH |
| 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación | Cuestionario Financiamiento |
| 1.5. Autoras del instrumento | • Belly Flores Aguilar • Miriam Liliana Ore Contreras |

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Presupuesto Participativo y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020”

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

3.1. DE LOS ÍTEMS

| Ítems | Valoración | | | Observación (se sugiere como debería ser) |
|-------|---------------|----------------|-----------------|--|
| | Adecuado 3 | Modificar 2 | Inadecuado 1 | |
| 1 | X | | | |
| 2 | X | | | |
| 3 | X | | | |
| 4 | X | | | |
| 5 | X | | | |
| 6 | X | | | |
| 7 | X | | | |
| 8 | X | | | |
| 9 | X | | | |
| 10 | X | | | |
| 11 | X | | | |
| 12 | X | | | |
| 13 | X | | | |
| 14 | X | | | |
| 15 | X | | | |



3.2. DEL INSTRUMENTO

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Excelente | |
|-----------------|--|------------|------|---------|------|-------|------|-----------|------|-----------|-------|
| | | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % |
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en preguntas objetivas-observables | | | | | | | | X | | |
| Actualidad | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | X | |
| Organización | Tienen una organización lógica | | | | | | | X | | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en calidad y cantidad | | | | | | | | | X | |
| Intencionalidad | Responde a los objetivos de la investigación | | | | | | | | X | | |
| Consistencia | Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos | | | | | | | | | X | |
| Coherencia | Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices | | | | | | | | | X | |
| Metodología | Responde a la operacionalización de la variable | | | | | | | | X | | |
| Pertinencia | Es útil para la investigación | | | | | | | X | | | |

IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 80



 Firma del experto informante

DNI N° :28306274

Teléfono N° :966115555

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS
POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

VI. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:

| | |
|--|--|
| 6.1. Apellidos y Nombres | Pillaca Esquivel Uldarico |
| 6.2. Grado Académico | Dr. Mg. CPCC |
| 6.3. Cargo e Institución donde labora | OCI - GRA |
| 6.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación | Cuestionario Financiamiento |
| 6.5. Autoras del instrumento | • Belly Flores Aguilar • Miriam Liliana Ore Contreras |

VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Presupuesto Participativo y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020"

VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

8.1. DE LOS ÍTEMS

| Ítems | Valoración | | | Observación (se sugiere como debería ser) |
|-------|---------------|----------------|-----------------|--|
| | Adecuado 3 | Modificar 2 | Inadecuado 1 | |
| 1 | X | | | |
| 2 | X | | | |
| 3 | X | | | |
| 4 | X | | | |
| 5 | X | | | |
| 6 | X | | | |
| 7 | X | | | |
| 8 | X | | | |
| 9 | X | | | |
| 10 | X | | | |
| 11 | X | | | |
| 12 | X | | | |
| 13 | X | | | |
| 14 | X | | | |
| 15 | X | | | |

8.2. DEL INSTRUMENTO

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Excelente | |
|-----------------|--|------------|------|---------|------|-------|------|-----------|------|-----------|-------|
| | | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % |
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | X | |
| Objetividad | Está expresado en preguntas objetivas-claras | | | | | | | | X | | |
| Actualidad | Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | X | |
| Organización | Tienen una organización lógica | | | | | | | | X | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en calidad y cantidad | | | | | | | | X | | |
| Intencionalidad | Responde a los objetivos de la investigación | | | | | | | | X | | |
| Consistencia | Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos | | | | | | | | | X | |
| Coherencia | Entra las dimensiones, indicadores, preguntas e índices | | | | | | | | | X | |
| Metodología | Responde a la operacionalización de la variable | | | | | | | | | X | |
| Pertinencia | Es útil para la investigación | | | | | | | X | | | |

IX. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

X. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 90



Firma del experto informante

DNI N° :28261619

Teléfono N° :990228902

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS
POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

XI. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:

| | |
|---|--|
| 11.1. Apellidos y Nombres | Gómez Prado Julio Cesar |
| 11.2. Grado Académico | Dr. Mg . CPCC |
| 11.3. Cargo e Institución donde labora | DOCENTE - UNSCH |
| 11.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación | Cuestionario Rentabilidad |
| 11.5. Autoras del instrumento | • Belly Flores Aguilar • Miriam Liliana Ore Contreras |

XII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Presupuesto Participativo y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020”

XIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

13.1. DE LOS ÍTEMS

| Ítems | Valoración | | | Observación (se sugiere como debería ser) |
|-------|---------------|----------------|-----------------|--|
| | Adecuado 3 | Modificar 2 | Inadecuado 1 | |
| 1 | X | | | |
| 2 | X | | | |
| 3 | X | | | |
| 4 | X | | | |
| 5 | X | | | |
| 6 | X | | | |
| 7 | X | | | |
| 8 | X | | | |
| 9 | X | | | |
| 10 | X | | | |
| 11 | X | | | |
| 12 | X | | | |
| 13 | X | | | |
| 14 | X | | | |
| 15 | X | | | |



13.2. DEL INSTRUMENTO

| Indicadores | Criterios | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | | Excelente | |
|-----------------|--|------------|------|---------|------|-------|------|-----------|------|-----------|-------|
| | | 10 % | 20 % | 30 % | 40 % | 50 % | 60 % | 70 % | 80 % | 90 % | 100 % |
| Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | X | |
| Objetividad | Esta expresado en preguntas objetivas-observables | | | | | | | X | | | |
| Actualidad | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | X | | |
| Organización | Tienen una organización lógica | | | | | | | | X | | |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en calidad y cantidad | | | | | | | X | | | |
| Intencionalidad | Responde a los objetivos de la investigación | | | | | | | | | X | |
| Consistencia | Esta basado en aspectos técnicos, científicos y técnicos | | | | | | | | | X | |
| Coherencia | Esta las dimensiones, indicadores, preguntas e índices | | | | | | | | | X | |
| Metodología | Responde a la operacionalización de la variable | | | | | | | | X | | |
| Pertinencia | Es útil para la investigación | | | | | | | X | | | |

XIV. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

XV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 80



 Firma del experto informante

DNI N° :28306274

Teléfono N° :966115555

Anexo 8: Consentimiento informado

Estudio: Presupuesto participativo y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Yo, _____

Identificado con DNI N° _____ y domiciliado en _____

_____;

Declaro:

Que, voluntariamente acepto mi participación en esta encuesta para dar información acerca del presente tema de investigación:

Presupuesto participativo y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2020.

Asimismo, declaro que he sido informado (a) de los objetivos del estudio, confirmo que he tenido la posibilidad de formular preguntas sobre este estudio y estoy satisfecho con las respuestas y las explicaciones referidas; se me garantiza además que la información que se vierta en el instrumento será solo exclusivamente para fines de la investigación asegurándome la máxima confidencialidad y el anonimato.

Sin otro particular hago llegar mis deferencias personales a usted.

Firma del infórmate

Nombre y apellidos

DNI

*(Usar cuando la persona es mayor a 18 años)

Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento















