

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN
LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA- HUACHO**

PRESENTADO POR:

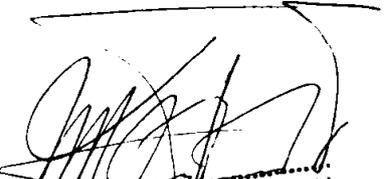
ASENCIOS AVENDAÑO ELVIS TEODORO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ASESOR:

Mg. DELGADO VENTOCILLA MARCO ANTONIO

HUACHO - 2022


L.C. MARCO ANTONIO DELGADO VENTOCILLA
DOCENTE DNU. 424
FACULTAD DE EDUCACION

TESIS DE MAESTRÍA

CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA- HUACHO

ASESOR: Mg. DELGADO VENTOCILLA MARCO ANTONIO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**

DEDICATORIA

A mi esposa, quien me brindó su estímulo y apoyo constante para culminar con éxito mi tesis.

A mis adoradas hijas, quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía y me motivaron siempre para culminar mi proyecto.

Elvis Teodoro Asencios Avendaño

AGRADECIMIENTO

A, dios por su infinita bondad.

A, mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

A, mi madre por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mis hermanas, por siempre estar para mí, en los momentos más difíciles y darme ánimos para continuar estudiando.

Elvis Teodoro Asencios Avendaño

RESUMEN

La tesis con título: “**CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA- HUACHO**”, es la labor de examen a fin de alcanzar el nivel de estudios de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la UNJFSC- Huacho.

La técnica utilizada se localiza en el interior del estudio básico es de muestra Básica, de condición descriptiva, correlativa, no práctica y la tesis trazada es: “El clima laboral se concierne con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura- Huacho”. Para la investigación, el colectivo quedo formado en 89 participantes de la Municipalidad y el modelo probabilístico por 72. La herramienta primordial utilizada en el examen son las preguntas, las cuales se aplicaron a la 1ra y 2da mudable. Las consecuencias prueban la existencia de un vínculo en el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad buena.

El autor

Palabras clave: Clima, laboral, contribuyente, atención.

ABSTRACT

The thesis with title: "WORK ENVIRONMENT AND ASSISTANCE TO TAXPAYERS IN THE TAX ADMINISTRATION DIRECTORATE OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF HUAURA-HUACHO.", is the examination work in order to reach the level of studies of Master in Public Management of the School Graduate of the UNJFSC-Huacho.

The technique used is located within the basic study, it is a Basic sample, of descriptive, correlative, non-practical condition and the thesis outlined is: "The work environment is concerned with the attention to the taxpayer in the direction of tax administration of the Provincial Municipality of Huaura-Huacho". For the investigation, the group was made up of 89 participants from the Municipality and the probabilistic model by 72. The primary tool used in the exam is the questions, which were applied to the 1st and 2nd shifts. The consequences prove the existence of a link between the work environment and the attention to the taxpayer in the tax administration management of the Provincial Municipality of Huaura-Huacho. The correlation is of a good intensity.

Keywords: Climate, labor, taxpayer, attention

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INDICE	7
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	10
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.1. Formulación de problema.....	14
1.1.1. Problema general	14
1.1.2. Problemas específicos	14
1.2. Objetivos	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Justificación de la investigación	15
1.4. Delimitaciones del estudio	16
1.5. Viabilidad del estudio	16
1.6.1 Evaluación Técnica	16
1.6.2 Evaluación Ambiental	16
1.6.3 Evaluación Financiera	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.1.1. A nivel Internacional.....	18
2.1.2. A nivel Nacional	19
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Clima laboral	23
2.2.2. Atención al contribuyente	27
2.3. Bases filosóficas	29
2.4. Definición de términos básicos.....	30
2.5. Hipótesis.....	31

2.5.1. Hipótesis general.....	31
2.5.2. Hipótesis específicas	32
2.6. Operacionalización de Variables	32
CAPITULO III METODOLOGIA	34
3.1. Población y muestra.....	35
3.1.1. Población.....	35
3.1.2. Muestra.....	35
3.3. Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	38
4.1. Análisis de los resultados	38
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	43
CAPITULO V DISCUSIÓN	51
5.1. Discusión de los resultados	51
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1. Conclusiones	53
6.2. Recomendaciones	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
5.1. Fuentes documentales.....	55
5.2. Fuentes bibliográficas.....	56
5.3. Fuentes electrónicas	56
INSTRUMENTO 01	58
INSTRUMENTO 02.....	59
3.4. Matriz de consistencia.....	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable X</i>	32
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Y</i>	32
Tabla 3. <i>Población del estudio</i>	35
Tabla 4. <i>Muestra del estudio</i>	36
Tabla 5. <i>Clima laboral</i>	38
Tabla 6. <i>Liderazgo</i>	39
Tabla 7. <i>Trabajo en equipo</i>	40
Tabla 8. <i>Capacitación</i>	41
Tabla 9. <i>Atención al contribuyente</i>	42
Tabla 10. <i>El clima laboral y la atención al contribuyente</i>	43
Tabla 11. <i>La dimensión liderazgo y la atención al contribuyente</i>	45
Tabla 12. <i>La dimensión trabajo en equipo y la atención al contribuyente</i>	47
Tabla 13. <i>La dimensión capacitación y la atención al contribuyente</i>	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima laboral.....	38
Figura 2. Liderazgo	39
Figura 3. Trabajo en equipo.....	40
Figura 4. Capacitación	41
Figura 5. Atención al contribuyente.....	42
Figura 6. El clima laboral y la atención al contribuyente.....	44
Figura 7. La dimensión liderazgo y la atención al contribuyente.....	46
Figura 8. La dimensión trabajo en equipo y la atención al contribuyente	48
Figura 9. La dimensión capacitación y la atención al contribuyente	50

INTRODUCCIÓN

Este compromiso de estudios sobre el ambiente de trabajo y asistencia a los contribuyentes en la gerencia de administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura-Huacho. En el mudable ambiente de trabajo de acuerdo a Martínez (2001) muestra y queda conforme, que un clima de labores atractivo establece un excelente ambiente de trabajo en las organizaciones. además, poseer una eficacia de existencias refuerza a las personas a desplegar su potencialidad y en consecuencia los mencionados aspectos poseerán una colisión positiva en las labores en el interior de las organizaciones.

La eficacia de servicios conforme Vargas y Aldana (2006), nos hacen estar al tanto que si se cumplen con cada expectativa y especificación de los clientes quedamos ofreciendo una atención con eficacia. Los estudios se han organizado de la sucesiva forma:

Capítulo I.- Se asume el planteamiento del inconveniente en el que se hace la representación del contexto problemático, después la fórmula del inconveniente con su respectivo objetivo del estudio teniendo en cuenta las Justificaciones del estudio.

Capítulo II.- El cuadro hipotético, en los cimientos teóricos realizamos el compromiso de cada Teoría en relación a las variables independientes y dependientes.

capítulo III.- La teoría y mudables contienen el procedimiento de teorías y las mudables del estudio, las operacionalizaciones de mudables y la principal de estabilidad.

capítulo IV.- El cuadro de metodología el cual engloba el modelo y anteproyecto del estudio, el componente de examen, el colectivo y modelo, los métodos de acopio de referencias y las sistemáticas para el proceso de las informaciones.

Capítulo V. – El cual aguarda los efectos descriptivos, sus estudios y exegesis por mudable y magnitud, su concerniente ensayo de teoría teniendo en cuenta las discusiones de los efectos, las investigaciones además cuentan con sus concernientes desenlaces, encargos, en conclusión, los datos bibliográficos y sus pertinentes agregados.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los Municipios en el presente se localizan en cambio y reto constante, recientes métodos los cuales reclaman al excelente desarrollo de cada trabajador, requiriendo el progreso de destrezas, pericias y sapiencias para proponer asistencia de calidad a cada administrado. En ese contenido se hace preciso que cada municipalidad cuente con colaboradores con capacidad de lograr los propósitos colectivos.

El ambiente de la organización interviene de manera marcada en la eficacia y productividades de las organizaciones. Es por eso que se consideran de utilidad efectuar un análisis del ambiente organizativo por ser el medio en el que se despliega el colaborador, para establecer su intervención en el rendimiento de trabajo, el propio que se precisa como el agregado de destrezas y facultades el cual tiene cada colaborador aplicado y orientado al beneficio de cada objetivo laboral, conforme a lo manifestado en el discernimiento de cada trabajador de las organizaciones.

Las organizaciones en la actualidad son más que unos humildes locales creadores de recursos económicos, asimismo son subsistemas de la colectividad y se halla agrupada a esta en cada aspecto. Con lo que, resultaría inevitable que cada organización se encuentre en inapreciables contextos a partir del interior de las propias, el cual colisione en el progreso de las organizaciones para el efecto de cada objetivo planificado.

El estudio se efectuó en el Municipio Provincial de Huaura - Huacho. La Municipalidad es una institución de gobierno local de la Provincia de Huaura, a lo cual, al patrocinio de la Constitución Política, tiene los reconocimientos legales, con potestades de gobierno, de su

recurso económico, y de gestiones y en cada aspecto de sus incumbencias. En tal senda anexe la mencionada jurisdicción en el perímetro de sus circunscripciones territoriales del régimen local de la jurisdicción.

1.1. Formulación de problema

1.1.1. Problema general

¿Cómo se da la relación entre el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la relación entre la dimensión Liderazgo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho?

¿Cómo se da la relación entre la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho?

¿Cómo se da la relación entre la dimensión capacitación del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

1.2.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la dimensión Liderazgo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Determinar la relación entre la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Establecer la relación entre la dimensión capacitación del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Metodológica

El grado metodológico, pues el estudio en el área pública, vínculos con el clima laboral y sus incidencias en la atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Huaura, las que muestran efectos del contexto presente y existente, son insuficientes en el país.

1.3.2. Desde el punto de vista teórico

Por su valía teórica, pues el estudio ayudará con informaciones las cuales serán de beneficio a cada municipalidad peruana, la cual desee saber las referencias de las entidades de estudios, en relación al clima laboral liderazgos y su incidencia en atención al cliente dentro de la administración en el Municipio de Huaura.

1.3.3. Desde el punto de vista práctico

Por su notabilidad beneficiosa, pues el actual estudio analiza la correspondencia existente en el Clima laboral y atención al contribuyente en el Municipio Provincial de Huaura - Huacho, asuntos de beneficio en cada entidad de administraciones públicas.

1.4. Delimitaciones del estudio

a. Disponibilidad de tiempo

Dado que el estudio se debía desarrollar, emplear e interpretarlo por el mismo autor, el cual, al mismo tiempo, tuvo que rendir una labor en horarios laborales rígidos, generando que la disposición de horas esté con limitación. Empero, la responsabilidad a realizarlo el estudio haciendo que se hagan coordinaciones en los espacios de tiempo y también del apoyo de compañeros a fin de dar por superado dichas limitaciones.

b. Limitados medios económicos

El cumplimiento de este estudio demandará un presupuesto económico el cual, dado su particularidad de ser autofinanciado por el mismo autor de la investigación, será cubierta en su totalidad, teniendo en consideración la exigencia de emplearlo, se puede sufragar cada gasto demandado los cuales se asumirán con peculios propios.

1.5. Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Técnica

En dicho estudio de teoría se tuvieron en cuenta los componentes obligatorios para su progreso, según a lo determinado por la facultad de Postgrado de la UNJFSC.

1.6.2 Evaluación Ambiental

Conforme a su ambiente de estudio descriptivo puramente académico, no generara colisión con el ambiente en ningún componente de los ecosistemas.

1.6.3 Evaluación Financiera

Los presupuestos económicos del estudio y sus financiamientos estarán adecuadamente garantizados por el investigador.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Méndez (2015), En su estudio en relación a “*vínculos en el ambiente de trabajo y el rendimiento de los trabajadores de la administración financiera del ministerio de finanza en el ciclo 2013 – 2014*”, a fin de conseguir el nivel de Magister, por la U.T Equinoccial, Ecuador, trazando como propósito completo la exactitud de las incidencias en los climas organizacionales en el rendimiento de trabajo de cada empleado de la Subsecretaria General Administrativas y Financieras del Ministerio de finanza, se utilizó en el análisis el modelo de estudio expresivo definible, de orientación cuantitativa; de anteproyecto no práctico, el colectivo en análisis quedo compuesto de 40 colaboradores de la sub - secretarias administrativas del ministerio de finanza, los muestreos fueron de categoría no probabilística, en ello se empleó las técnicas por medio de encuestas y cada herramienta de acopio de referencias son mediante el empleo de las preguntas, el cual a su vez son justamente aprobados mediante criterios de peritos y establecido su confidencialidad mediante el descriptivo Alfa de Cronbach, el que alcanzo a los subsiguientes desenlaces: (a) El ambiente organizativo de manera definitiva no interviene en los efectos, en el rendimiento de trabajo de cada funcionario de cada diferente dirección.

Muñoz (2019) en “*El ambiente organizativo y su intervención en el comportamiento asertivo de cada profesional de la Cruz Roja de Tungurahua*”. El estudio analiza en relación al ambiente organizativo y su intervención en el comportamiento asertivo de cada profesional de la Cruz Roja de Tungurahua. Sus propósitos son hacer la identificación de las condiciones del ambiente organizativo y establecer el modelo de comportamiento asertivo de cada

profesional de la Cruz Roja. en el acopio de informaciones se usó las Escalas Multidimensionales de Asertividades EMA la que muestra que más de la medianía del colectivo mostro asertividades dentro de la regularidad, en tanto que el escalafón de ambiente Organizativo EDCO una vez interpretadas las referencias, se logró que más de la mitad del colectivo descubre un rango medio de ambiente organizativo, Tras el estudio correlativo se demuestra que el chi práctico 18,30 es preferente a la valía crítica 9,49 a lo que la teoría alterna se demuestra, es indicar que, que el ambiente organizativo si interviene en el comportamiento asertivo de cada profesional de la Cruz Roja. La proposición a implementar se orienta en laborar con todos los colaboradores en métodos para encaminar contextos de un ambiente organizativo propicio, creadas a partir del progreso particular, en conjunto e institucionales el que trata de menguar cada conflicto con los trabajadores.

2.1.2. A nivel Nacional

Paredes y Ramos (2018) en *“vinculo del ambiente organizativo con el rendimiento de trabajo de los colaboradores públicos del Callao, 2017”*. El actual estudio se efectuó en conocimiento de las recientes propensiones efectivas en los mercados laborales vinculados a las mejoras de las gestiones del recurso humano el cual tiene un significativo papel a fin de conservar la permanencia, el desarrollo y el progreso humano en el interior de cada organización; así también, desarrollar habilidades y sapiencias consintiendo a los trabajadores afrontar los desafíos que se muestran diariamente. Dicho estudio atañó al vinculo del ambiente organizativo con el rendimiento de cada servidor de las instituciones públicas del Callao (municipio). En consecuencia, en el Cap. I se trazó el inconveniente del estudio, de manera adicional, se estudió la literatura presente en relación al cuadro de referencia, fundamentándose en textos, adeudos y cada artículo nacional e internacional. Quepa destacar que dicha fase demandó de bastante brío al instante de separar las informaciones requeridas.

Los propósitos y teorías son trazados conforme a lo requerido en el estudio.

Espejo (2018) en *“El ambiente de trabajo y la calidad de atención a cada contribuyente de los servicios de la SAT. de Lima metropolitana- año 2017”*. Asumimos un modelo de estudio básico, rango de estudio descriptivo pues se alcanza a saber a los contextos, por medio de la representación puntual de cada actividad, se usó la técnica científica, pretende mencionar que continuamos una sucesión de intentos ordenados y herramientas las cuales conllevan a una sapiencia científica. empleándose en un colectivo determinado, los métodos usados en el actual estudio son el examen no estructurado, las entrevistas, las interrogantes y cada fuente documental con las herramientas, para el acopio de las informaciones se construyen las preguntas, con interrogantes a fin de calcular la mudable autónoma y otra para calcular la mudable accesoria, después se utiliza la herramienta para acopiar referencias. De manera estadística se procesan las informaciones, utilizamos el agregado descriptivo SPSS 22.0, a fin de analizar e interpretar antecedentes teniendo en cuenta cuadros y formas descriptivas y en conclusión total que el ambiente de trabajo se vincula de manera significativa en la eficacia de la atención a cada contribuyente del SAT de Lima Metropolitana – etapa 2017. El análisis se estructuro en un grupo constituido de 5 capítulos con sus concernientes sub capítulo o componente, permaneciendo demostrado el análisis con suficiente evidencia estadística.

Del Valle (2018) en *“ambiente organizativo y rendimiento en el trabajo en colaboradores del municipio de San Luis, Lima, 2016”*. El estudio asumió por propósito primordial instituir el vínculo existente en el ambiente organizativo y el rendimiento de trabajo en colaboradores del municipio de San Luis, Lima, en el 2016, el análisis es no práctico, de rango correlativo, en conexión se empleó la técnica descriptiva y el anteproyecto del análisis

es correlativo. El modelo quedo constituido en 64 colaboradores del Municipio de San Luis, de Lima, el método empleado es las encuestas y de herramientas las preguntas de ambiente organizativo y de rendimiento en el trabajo. Consiguiendo por efecto que no hay conexión reveladora en el ambiente organizativo y el rendimiento en el trabajo en colaboradores del municipio de San Luis, Lima, 2016. Además, se expuso que el rango de ambiente organizativo en colaboradores del municipio de San Luis, Lima - 2016 es aceptable y el repertorio de rendimiento en el trabajo en colaboradores del municipio de San Luis, Lima - 2016 es bueno.

Bravo y Estela (2015) en *“Influencias del ambiente organizativo del Municipio de la Victoria en el rendimiento en el trabajo de sus trabajadores”*. Esta teoría de modelo expresivo – correlativo, estudio el ambiente organizativo y rendimiento en el trabajo de los colaboradores del Municipio de La Victoria. En dicho análisis cuantitativo se utilizaron preguntas, las cuales son colocadas en una fuente de antecedentes de estudio, para que en conclusión traducirlos los antecedentes en formas coligadas de cada valor porcentual. Se evidenció que hay atribución doble del ambiente organizativo y rendimiento en el trabajo. El encargo para el Municipio de La Victoria es realizar repertorios de incitación de cada jefe a colaboradores lo cual fortifique la identificación con las instituciones y potencien la realización de las acciones.

Coaquira (2018) en *“Valoración de eficacia de atención a los contribuyentes y sus impactos en el recaudo de entradas por impuestos prediales del Municipio de Yunguyo, 2016”*. Posee como propósito manifestar las incidencias del discernimiento de cada contribuyente en relación a la eficacia de servicios ofrecidos por cada servidor público en el recaudo de entradas fiscales derivadas de los impuestos prediales - 2016, a fin de que después de los efectos trazar recomendaciones de procedimientos estratégicos para mejorar la eficacia

de la atención del municipio. Cada técnica que se usaron son las preguntas y estudio documentado, fruto de los procesos evolutivos coherentes del actual estudio se alcanzaron efectos y desenlaces entre ellos. Productos de los procesos evolutivos coherentes de la actual estudio se lograron desenlaces entre ellos: un 96% de participantes descubren que es malo-media la confianza que transfieren los colaboradores encargados de cobrar impuestos prediales (53 y 36% correspondientemente); un 96% de participantes descubren que es medio-malo (60 y 36 % correspondientemente) y 4% consideran la eficacia de atención a los contribuyentes como excelente; un 73 % de colaboradores (47% y 26% correspondientemente) descubren que es mala - media el rango de recaudo en relación a la cobranza de los impuestos prediales, el discernimiento de la eficacia de atención del municipio es considerado defectuoso e interviene en las entradas recaudadas por la mencionada, los cuales salen siendo de escaso rango de recaudación, llegando a la conclusión que hay una correspondencia inmediata y reveladora ($p = 0,000$) en la eficacia de atención a los contribuyentes y el rango de recaudo de los impuestos prediales ,es indicar que: a mala eficacia de asistencia a los contribuyentes, malo es el rango de recaudo.

García (2016) en *“eficacia de atención a los contribuyentes y el rango de recaudo de los Impuestos prediales en el Municipio Mariscal. nieto, de Moquegua 2016”*. asumió como propósito establecer y estudiar el vínculo que hay en la eficacia de asistencia y el rango de recaudo de cada contribuyente de los impuestos prediales del Municipio Mariscal Nieto. Se busca un análisis de modelo correlativo con un anteproyecto no práctico, el modelo quedo conformado en 86 participantes los cuales pertenecen a los propios colaboradores de los impuestos prediales del Municipio Mariscal Nieto; a los que se administró 2 exámenes de encuestas nombrados: cuestionarios de encuestas de eficacia de asistencia (12 ítems), y las preguntas de encuestas del rango de recaudo (10 ítems), en una y otra herramienta se usó un

escalafón de Likert con 5 elecciones de respuestas. El estudio y las interpretaciones de los antecedentes logrados se efectuaron mediante el modo lógico deductivo, a través de la usanza de cuadros de frecuencias perennemente y cada figura estadística porcentual. A fin de experimentar la teoría se efectuó el estudio de Chi- Cuadrado de Pearson por la técnica asintótica, la que expuso un p valor= 0,000, dicho efecto muestra que existe evidencias estadísticas para aseverar la existencia de un vínculo directo y significativo ($p=0,000$) en la eficacia de asistencia y el rango de recaudo de cada contribuyente de los impuestos prediales del Municipio de Mariscal Nieto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Alves (2000), dice que “un ambiente propicio soporta al aceptable desempeño de los colaboradores, a fin de lograrlo se debe tener en consideración el conservar comunicaciones asertivas, un ambiente incondicional, estimulación y obediencia”.

Fuentes (2008), afirma “el ambiente de trabajo (o ambiente organizativo) es el factor que más contribuye al beneficio de principales efectos, en una Institución Educativa en la que ya maneja una conveniente pauta de trabajo”.

Se comprende como ambiente Laboral al agregado de mudables las cuales inciden en la manera como descubrimos y nos apreciamos en vinculo al compromiso y a la circunstancia en las que lo realizamos. Dichas mudables contienen, así tenemos, el modo de registro que practica el director, el vínculo que instituye con su recurso humano y las pautas del juego que fijan para el compromiso agrupado, a lo que dichos asuntos quedan de manera inevitable unidos.

Inversamente, en el momento en que entendemos en nuestro plan de Institución, en el momento en que nos apreciamos registrados, ayudados y a la vez retados por cada directivo, en el momento en que constituimos parte de un grupo que persevera un sueño frecuente, proporcionamos más de nosotros de lo que imaginábamos. el aceptable ambiente de trabajo apoya a conservar la salud mental y a aguantar los desgastes emocionales que, de otro modo, podríamos conducirlo a depresión y a padecimientos sicosomáticos relacionados con el stress.

Segredo (2011) manifiesta que el ambiente organizativo por lo antes dicho se comprende que el ambiente organizativo va permutando según al discernimiento de cada colaborador y del medio en el cual se desempeña, interviniendo en su conducta de modo positivo como negativo y transformando así de una ordenación a otra.

Según Schneider, 1975 (citado por Hinojosa, 2010) afirma que el ambiente organizativo es estimado como fenómenos multidimensionales los cuales describen el ambiente de cada percepción que los trabajadores poseen de sus mismas prácticas en el interior de la ordenación. Es así como logran estar muchos ambientes en el interior de la propia ordenación, pues la existencia de la ordenación logra transformar referente a cada percepción de cada miembro de acuerdo a los rangos de la propia, sus diversos espacios de labores o los distintos componentes en el interior del propio centro de labores.

Al haber un clima atractivo y cómodo para los individuos, éstos empiezan a escudriñar recientes maneras de desplegar su labor, no solamente codician su labor rutinaria, buscan también maneras de realizar que sus labores se conviertan en algo atrayente y que consigan a partir de allá, contribuir distintas opiniones en el interior de la ordenación.

Es evidente que los individuos que se aprecian a satisfacción en su labor, los cuales gustan lo que realizan y poseen aceptables vínculos particulares tanto con sus jefes como con sus acompañantes, consiguen desempeñar bastante más y simbolizar el componente más

meritorio para las empresas. Ello ha conllevado como efecto que cada organización ha comenzado a crear una reciente manera de cavilar y proceder ante las personas las cuales forman la organización.

a) Potencial Humano

Para Caterina (2007), El "ambiente de trabajo " es el clima humano y físico en el cual se despliega las labores cotidianas. interviene en la complacencia y por lo que en las productividades. Queda vinculado con el "conocer realizar " de los directivos, con las conductas de los individuos, con su modo de laborar y de vincularse, con sus interacciones con las empresas, con cada máquina que se utiliza y con la misma acción de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con su sistema de gestiones, la cual suministra o no el ámbito conveniente para un excelente ambiente de trabajo, y formar parte de cada política de recurso humano y de personal las mejoras de ese clima con la usanza de sistemáticas exactas.

En tanto que un "excelente ambiente " se sitúa hacia los propósitos completos, un "mal ambiente" daña el clima de labores causando contextos de conflictos y de escaso desempeño. A fin de calcular el "ambiente de trabajo " lo usual es manejar "escalafones de valoración".

b) Diseño Organizacional

Para Víctor en su blog (2009), Comenta que, como contestación a la exigencia de medios, cada organización intenta conservar un recuento en las relaciones con las demás ordenaciones y su misma libertad. Cada organización mantiene dicha medida mediante intentonas por cambiar, manejar o intervenir otras ordenaciones. Para mantenerse, las

organizaciones focales varias veces intentan vincularse y permutar o registrar los componentes en el ambiente. Se consiguen acoger 2 destrezas a fin de disponer medios en el ambiente.

Instituir relaciones propicias con componentes claves en el ambiente.
Proporcionar manera al dominio del ambiente.

d) Cultura Organizacional

La categoría de la cultura y el ambiente organizativo fue asunto de evidente beneficio a partir de la década de los 80 hasta el presente, renunciando de ser un componente adyacente en cada organización para transformarse en un componente de depuesta categoría trascendental.

El progreso de las culturas organizacionales consiente a los componentes de la ordenación algunos comportamientos y privan otras. Una cultura de trabajo abierto y humano anima la colaboración y comportamiento maduro de cada miembro de la ordenación, sí los individuos brindan compromiso y son solidarios, se debería a que la cultura de trabajo se lo admite. Es una posición que orienta a cada organización hacia la excelsitud, hacia el triunfo.

Según Granell (1997:2), precisa el vocablo en "... eso que colaboran en su totalidad o casi todos los componentes de un agregado colectivo..." esas interacciones complejas de los agregados sociales de las empresas están determinados por cada "... valor, creencia, actitud y conducta."

Según Chiavenato (1989: 464), muestra la cultura organizativa en "...una manera de existencia, un método de creencia y valor, una manera admitida de interacciones y vínculos típicos de determinadas organizaciones."

Según García y Dolan (1997:33), precisan la cultura en "... la manera particularidad de cavilar y realizar los sucesos... en las empresas... por similitud es semejante a la noción de temperamento a escalafón particular...".

Del cotejo y estudio de cada definición presentada por los distintos escritores, se deduce que en general piensan a la cultura como todo eso que reconoce a una ordenación y las diferencias de otra estableciendo que sus componentes se aprecien parte de ello pues ejercen cada propio valor, creencia, regla, procedimiento, norma, lenguaje, rituales y ceremoniales.

Las culturas se transmiten en los tiempos y se van acomodando según a las atribuciones del exterior y a los apremios internos fruto de las dinámicas organizacionales.

2.2.2. Atención al contribuyente

2.2.2.1. Definiciones

Lovelock (2009) precisa la eficacia de asistencia al beneficiario a partir de un par de aspectos: Las perspectivas trascendentales de la eficacia es semejante de excelencia esencial: Un carácter de estándar inquebrantable y elevado rendimiento. Este enfoque se emplea a la acción en cada arte visual y traza que la muchedumbre asimila a saber la eficacia exclusivamente a través de las experiencias que obtienen mediante las exposiciones repetidas. Y cada definición basada en el beneficiario: parte de la proposición de que la eficacia mora en los ojos del espectador. Dichas tesis confrontan la eficacia con la complacencia máxima. Dichas perspectivas subjetivas orientan hacia la petición, registra que los diferentes beneficiarios poseen ambiciones y exigencias distintas.

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

Cada investigador argumenta que el ambiente de los servicios requiere un procedimiento característico a fin de precisar y calcular su eficacia. El ambiente y multifacético

de varias atenciones dificultan la evaluación de la eficacia del propio cotejado con el de un bien. Lo que se debe a que con asiduidad los beneficiarios advierten en la elaboración de una atención.

Gronroos (1990) la eficacia funcional es necesaria hacer distinciones entre los procesos de las prestaciones de eficacia funcional y las salidas reales o resultados de los servicios lo cual el escritor designa eficacia metódica.

Zeitham, Berry y Parasuraman (1993) a través de estudios con conjuntos hicieron la identificación de 3 magnitudes que usaron cada consumidor a fin de valorar la eficacia de una atención que son las sucesivas:

- Confianza (íntegro rendimiento exacto).
- Respuestas (precipitación y beneficio).
- Empatías (cómodo camino, excelente comunicaciones y entendimiento de los usuarios).

2.2.1.3. Características de la atención

Cada entidad pública tiene un proyecto modular el cual instituye contextos mínimos como inicio y recorre en orientación a instituir propuesta a fin de optimizar la asistencia de la ciudadanía desde creaciones y aceptables Destrezas reconocidas. Secretaría de Gestiones Públicas (2013).

Gradualidad.

Cada estándar se ha determinado desde un rango primordial que es el mínimo a efectuar por las diferentes maneras de los 3 rangos de gobierno. En cada rango se traza una etapa de

progreso mayor y con una óptima asistencia a los ciudadanos hasta alcanzar al rango desarrollado en el que se profieren excelentes Destrezas y se fortalece la usanza intensiva de cada Tecnología de Informaciones y Comunicaciones (TIC).

Complementariedad.

Los estándares incorporan sub componentes o elementos guías los cuales son suplementarios entre sí, de manera que, para conseguir el rango mínimo de los estándares, se demanda que mínimamente en cada sub componente las entidades deban quedar en el rango primordial.

Eficacia.

El desempeño de un fijo rango (intermedios o avanzados) por lado de las entidades, suponen que se efectúen los juicios o se tengan que superar los del rango contiguo preliminar.

Auto - evaluación.

Las entidades deben realizar un adiestramiento de autoevaluaciones, con el propósito de establecer el rango en el cual se halla para los sub componentes o componentes guías que conforman cada estándar.

2.3. Bases filosóficas

La presente investigación posee su fundamento epistemológico en los racionalismos, hoy el espacio organizativo pide que los individuos consigan y colaboren sapiencias, a la vez creen relaciones interactivas en relación a beneficios convenientes, pero también corresponden mostrarse de acuerdo con el potencial de los demás, las capacidades de deducir en relación a las cosas nos hacen personas y es la filosofía de los razonamientos sobre los conocimientos y cada experiencia, nombrado sabidurías. Fundamentos epistemológicos, que mencionan

acciones de la persona se generan por el motivo que corresponderán ser mostradas para un progreso particular y de trabajo, Descartes (mencionado por Rodríguez, 2017). Por eso concientizarse completamente a los componentes a que consigan obtener los propósitos particulares como institucional es de enorme notabilidad para el agregado, lo cual les consiente las resoluciones de inconvenientes causados, lo cual es una contribución para las entidades con respeto hacia los dictámenes o afirmaciones mencionadas por los que conforman la mencionada ordenación.

La indagación se desplegará según la orientación humanista el que marca que en los individuos hay un envión hacia el desarrollo y el progreso de su potencialidad; al ser instituciones sin fines de lucro y según la proposición de su misión y enfoque la Cruz Roja trata que en el ambiente de trabajo brinde contextos de desarrollo a los participantes tanto a profesionales, en la armonía de trabajo, en el respeto y en cada política institucional: decreto, resolución, ligado a cada acatamiento y objetivo de las instituciones estableciendo la manera de soportar y vincularse con los restantes; la orientación humanista el que piensa a los individuos de manera completa, conforma a Barceló (mencionado por Méndez, 2016) piensa que la psicología humanista “se fundamenta en una fácil deducción: los individuos son trascendentales y su potencialidad queda siendo detenido, pero si logramos un ambiente apropiado, las personas poseen la facultad de desplegarse como individuos sanos, autónomos, con responsabilidad y autónomos” (p.64).

2.4. Definición de términos básicos.

Clima. Es el agregado de contextos que envuelven a un conjunto de colaboradores de en un propio medio de trabajo, se identifican por medio del conocimiento de cada colaborador, estableciendo su conducta.

Comunicación. Son los intercambios de opiniones, tendencias, impresiones transmitidas de modo verbal o escrito a una o más individuos y recíprocamente. En todas las organizaciones es fundamental las comunicaciones asertivas para conseguir alianza entre los colaboradores a fin de que logren efectuar sus ocupaciones de modo conjunto y direccionado al beneficio de propósitos concretos.

Empoderamiento. facultad de tener participación activa en las organizaciones, remediando inconvenientes en el interior de su capacidad por medio de la toma de fallos.

Municipalidad. Administra todos de recursos de una jurisdicción, para conservar el la armonía y ventura del colectivo de su competencia, en el que manda la autoridad municipal que viene siendo el alcalde.

Productividad. Es en el momento en que el colaborador consigue efectos propicios en el rendimiento de sus compromisos valiéndose de cada recurso el cual se le ofrecen al máximo, alcanzando efectos en menor espacio de horas de lo que se espera, el cual se vale de sus destrezas, facultades y sapiencias.

Trabajo en equipo. Agregado de colaboradores que se organizan para el desempeño de un propósito en grupo, instituyendo fijas labores a cada componente del conjunto para el beneficio del propósito que se persigue.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

2.5.2. Hipótesis específicas

La dimensión Liderazgo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

La dimensión trabajo en equipo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

La dimensión capacitación del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensión	Indicador	Ítem	Categoría	Intervalo
Liderazgo	• Dinamismo	5	Bajo	5 -9
	• Deseo de dirigir		Medio	10 -14
	• Confianza en si mismo		Alto	15 -20
Trabajo en equipo	• Unión del grupo	5	Bajo	5 -9
	• Armonía en el grupo		Medio	10 -14
	• Comprensión		Alto	15 -20
Capacitación	• Mejora la actitud	5	Baja	5 -9
	• Conductas del personal		Media	10 -14
			Alta	15 -20
Clima laboral		15	Baja	15 -29
			Media	30 -44
			Alta	45 -60

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categorías	Intervalos
Confiabilidad	• Trato personal	4	Bajo	4 -7
	• Confianza		Medio	8 -11
			Alto	12 -16
Respuesta	• Eficiencia	de 4	Bajo	4 -7
	• Desempeño actividades		Medio	8 -11
			Alto	12 -16

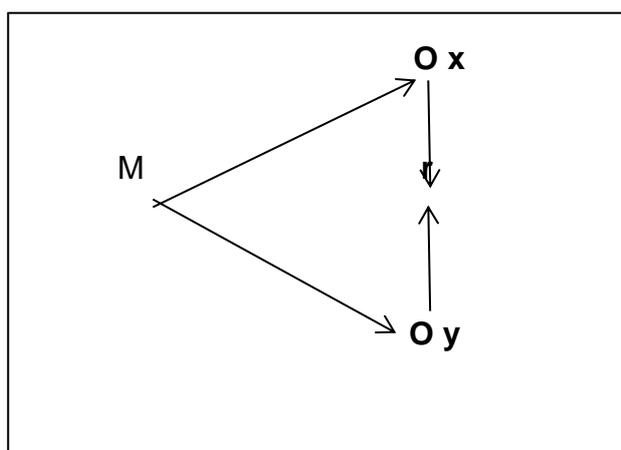
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación receptividad • Soluciona quejas 	y	4	Bajo	4 -7
				Medio	8 -11
				Alto	12 -16
Atención al contribuyente			12	Bajo	12 -23
				Medio	24 -35
				Alto	36 -48

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

Hernández S. Et, Al. (2003) dice “los anteproyectos de estudios transeccionales o transversales acopian referencias en un tiempo único, en un instante dado. Su objetivo es narrar variables y estudiar sus incidencias e interrelaciones en un tiempo expuesto”.

A lo que este estudio incumbe al anteproyecto **Transeccional o** acreditado como **anteproyecto Colateral** (No práctico), pues se fundamenta en cada observación de las mudables se señala y narra en un instante solo, tal y acorde se muestran sin manejo deliberado)



Indicación:

- M = Colectivo
- Ox = Examen a la mudable autónoma.
- Oy = Examen a la mudable accesoria.
- r = Correlación entre mudables.

3.1. Población y muestra

3.1.1. Población

Es el agregado total de componentes a los que se reseña los estudios. Así también la concreta B. Acuña (1998) en “Un grupo determinado o perenne de individuos, objetos o componentes los cuales muestran particularidades frecuentes” (p.123).

El colectivo que conformado en 89 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Tabla 3. *Población del estudio*

N	Estamento	Subpoblación
1	Gerencias Municipales	4
2	Gerencias de renta	6
3	Unidades de contabilidad	15
4	Unidad de recaudación y cobranzas	18
5	Órganos de gestión	14
6	Planificación y presupuesto	12
7	Oficina de cobranzas coactivas	20
	Total	89

3.1.2. Muestra

El prototipo probabilístico estratificado quedo constituido en 72 colaboradores a los que se aplicará las herramientas de acopio de referencias.

Se empleo la sucesiva técnica:

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

En que:

n = ? *Modelo*
Z = 1,96 *Rango de confiabilidad, 95%:*
p = 0,5 *Posibilidad de triunfo: 50%: 100= 0,5*
q = 0,5 *Posibilidad de fracasar: 50%: 100= 0,5*
E = 0,05 *rango de error, 05%: 100= 0,05*
N = 89 *Colectivo.*

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(89)}{(0.05)^2(89 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 72$$

En calcular los estratos se aplicó la fórmula:

$$Fh = \frac{n}{N}(Nh)$$

En que la:

n = Dimensión de la prototipo.

N = Dimensión del colectivo.

Nh= subpoblación o agregados.

Tabla 4. Muestra del estudio

N	Estamento	Subpoblación	Fh	Prototipo Estratificado
1	Gerencias Municipales	4	0,808988764	3
2	Gerencias de renta	6	0,808988764	5
3	Unidades de contabilidad Unidad de recaudación y	15	0,808988764	12
4	cobranzas	18	0,808988764	15
5	Organos de gestión	14	0,808988764	11
6	Planificación y presupuesto	12	0,808988764	10
7	Oficina de cobranzas coactivas	20	0,808988764	16
	Total	89		72

3.2. Técnicas e de recolección de datos

Los Métodos y herramientas utilizadas en esta labor de estudio se exponen en seguida:

a) Técnica:

- Estudio Documentado y Bibliográfico
- Las Encuestas

b) Instrumento:

- Cuestionarios
- Ficha Bibliográfica, Hemerográfica y de Indagación.

3.3. Técnicas para el procesamiento de la información

a. Descriptiva

Después del acopio de referencias, se pasó al proceso de las informaciones, con la realización de tablas y formas estadísticas, se usaron en eso el SPSS, a fin de encontrar efectos del empleo de las preguntas.

b. Inferencial

Suministrará la hipótesis que se requiere a fin de deducir o calcular la generalidad o asumir fallos en relación al fundamento de las informaciones parciales por medio de métodos descriptivos. Se someterán a ensayo:

- La teoría céntrica y específica
- Tablas de doble entrada
- Correlación de Spearman

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 5. *Clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acopiado
Válido	Alta	18	25,0	25,0
	Baja	17	23,6	48,6
	Media	37	51,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario empleado en colaboradores del Municipio de la Provincia de Huaura.

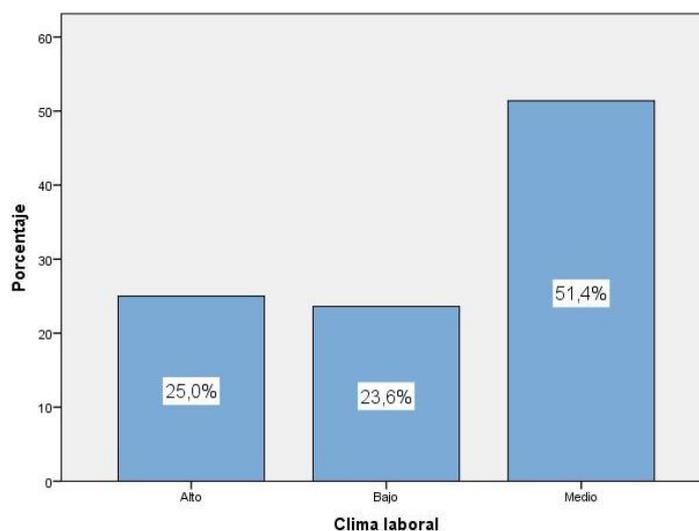


Figura 1. *Clima laboral*

De la fig. 1, el 51,4% de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura sostiene que lograron un rango regular en la mudable Clima laboral, el 25,0% alcanzaron un rango elevado y 23,6% lograron un rango escaso.

Tabla 6. Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acopiado
Válidos	Alta	23	31,9	31,9
	Baja	11	15,3	47,2
	Media	38	52,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario empleado en colaboradores del Municipio de la Provincia de Huaura.

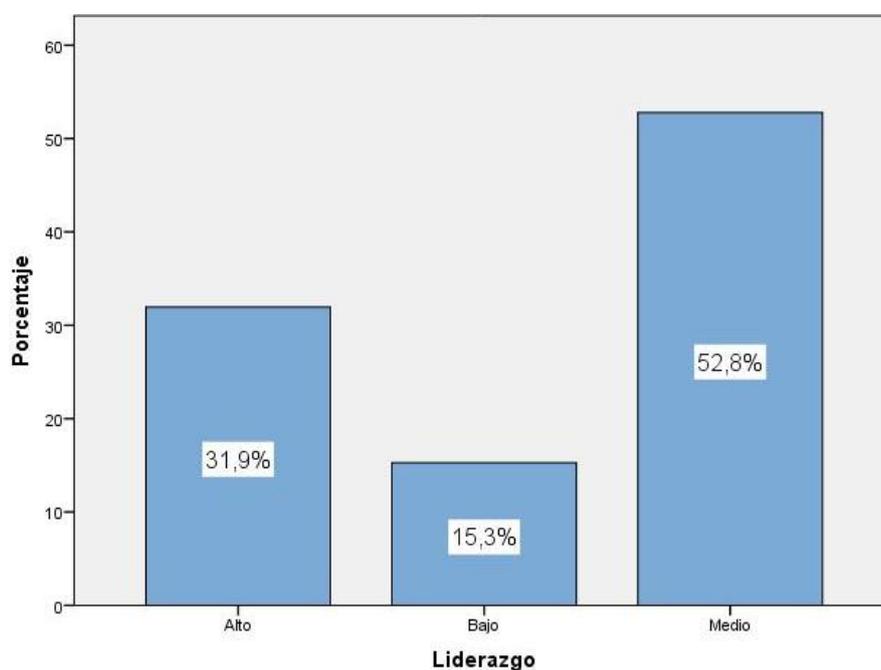


Figura 2. Liderazgo

En la fig. 2, el 52,8% de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura sostienen que consiguieron un rango regular en la magnitud “Liderazgo” de Clima laboral, un 31,9% lograron un rango elevado y 15,3% lograron un rango escaso.

Tabla 7. Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acopiado
Válidos	Alta	18	25,0	25,0
	Baja	11	15,3	40,3
	Media	43	59,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario empleado en colaboradores del Municipio de la Provincia de Huaura.

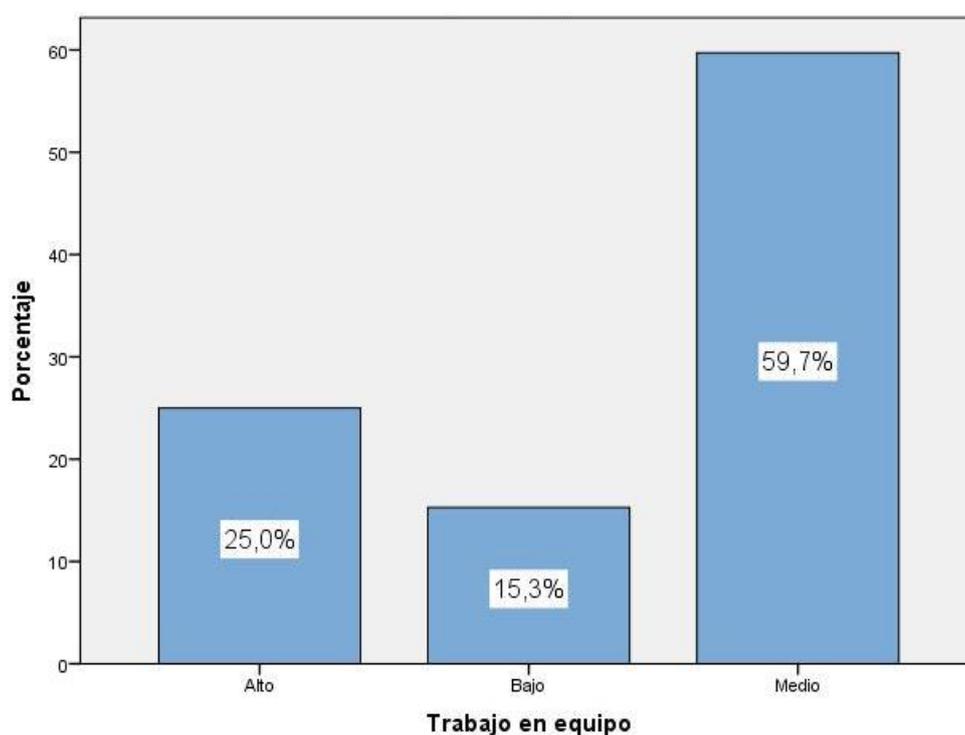


Figura 3. Trabajo en equipo

De la fig. 3, un 59,7% de participantes del Municipio de la Provincia de Huaura sustentan que consiguieron un rango regular en la magnitud “Trabajo en equipo” de Clima laboral, 25,0% alcanzaron un rango elevado y 15,3% alcanzaron un rango escaso.

Tabla 8. Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acopiado
Válidos	Alta	19	26,4	26,4
	Baja	18	25,0	51,4
	Media	35	48,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario empleado en colaboradores del Municipio de la Provincia de Huaura.

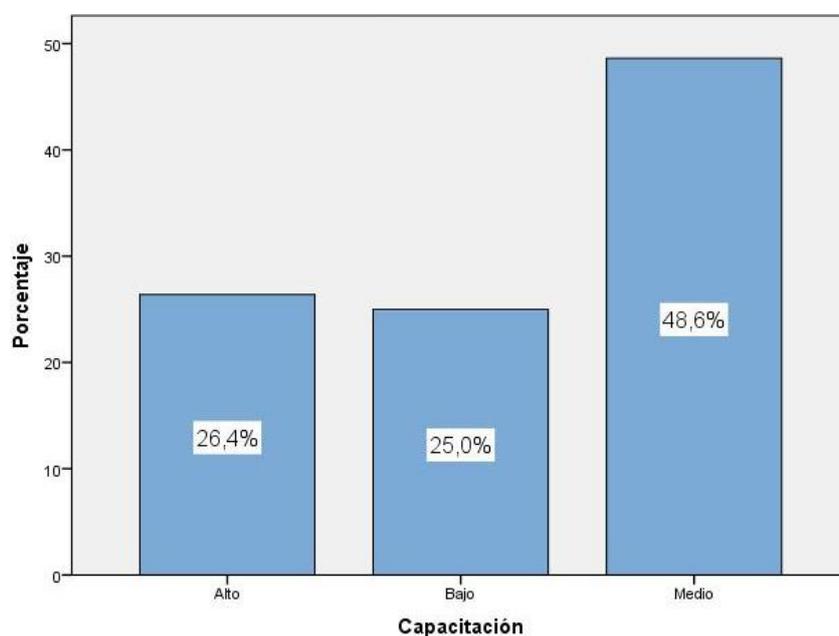


Figura 4. Capacitación

En la fig. 4, el 48,6% de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura sustentan que consiguieron un rango regular en la magnitud “Capacitación” de Clima laboral, 26,4% alcanzaron un rango elevado y 25,0% alcanzaron un rango escaso.

Tabla 9. *Atención al contribuyente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acopiado
Válidos	Alta	19	26,4	26,4
	Baja	10	13,9	40,3
	Media	43	59,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario empleado en colaboradores del Municipio de la Provincia de Huaura.

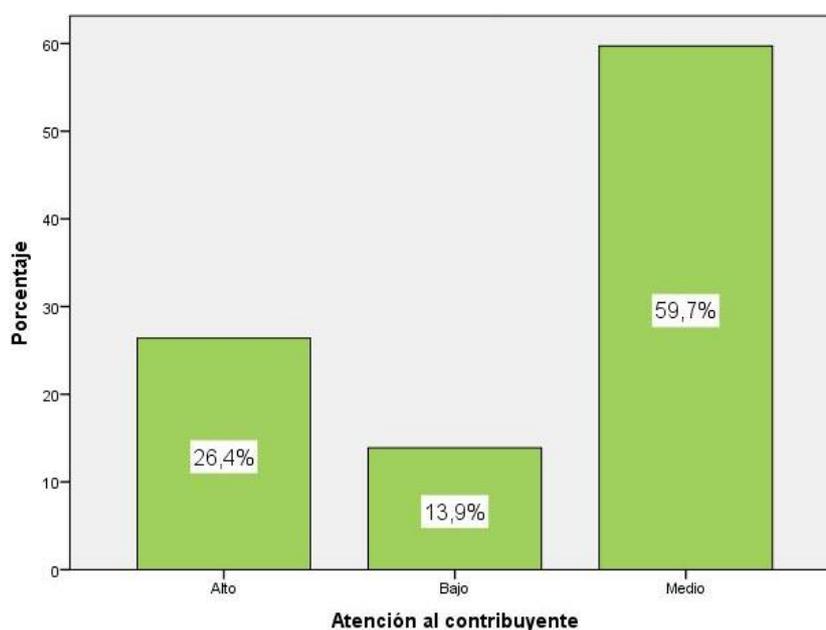


Figura 5. *Atención al contribuyente*

De la fig. 5, un 59,7% de participantes del Municipio de la Provincia de Huaura sustentan que consiguieron un rango regular en la mudable Atención al contribuyente, 26,4% alcanzaron un rango elevado y 13,9% alcanzaron un rango escaso.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

H_a: El clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

H₀: El clima laboral no se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Tabla 10. *El clima laboral y la atención al contribuyente*

Correlaciones				
			Clima laboral	Atención al contribuyente
Rho de Spearman	Clima laboral	Cifra de correspondencia	1,000	,790**
		Sig. (doble)	.	,000
		N	72	72
	Atención al contribuyente	Cifra de correspondencia	,790**	1,000
		Sig. (doble)	,000	.
		N	72	72

** . La similitud es explicativa al rango 0,01 (doble).

El cuadro 10 se alcanzó una cifra de similitud de $r=0,790$, y un valor $\text{sig}<0,05$ lo que se admite la tesis disyuntiva y se refuta la teoría abolida. A lo que, se alcanza demostrar que hay vinculo en el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administrativa tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho. La similitud es de intensidad excelente.

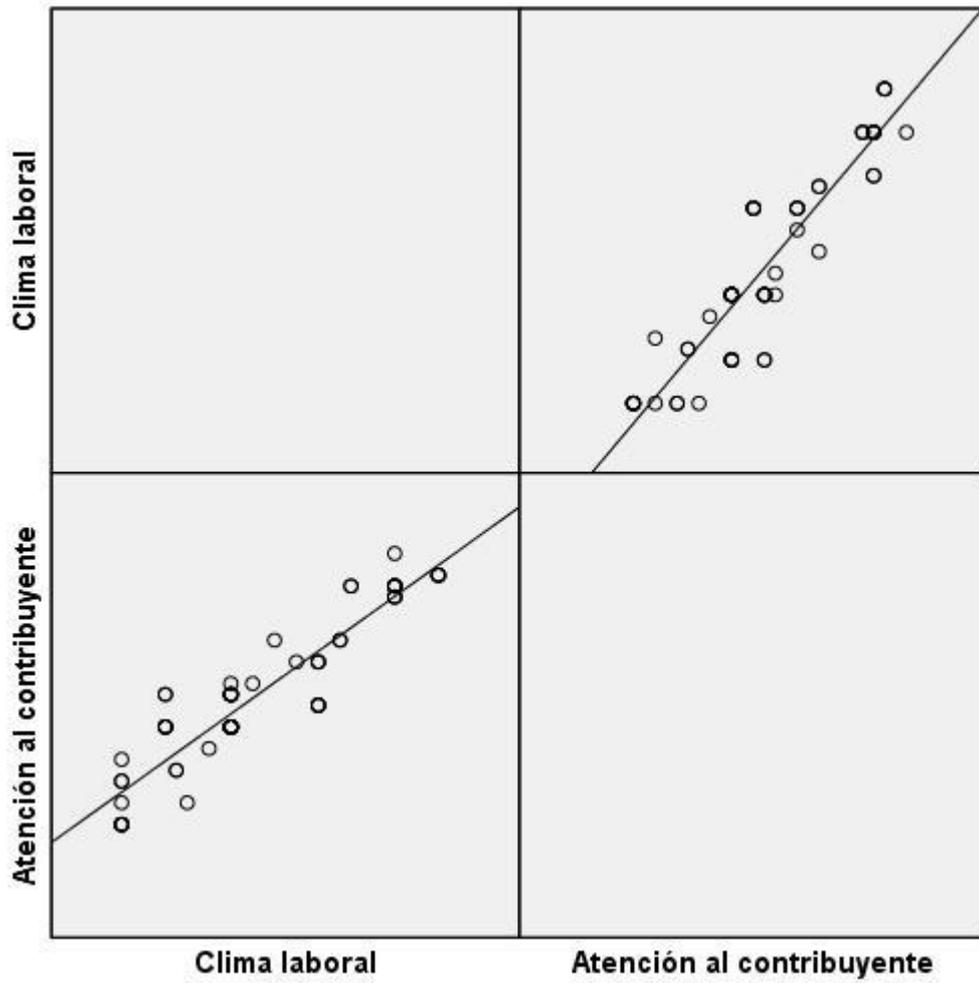


Figura 6. *El clima laboral y la atención al contribuyente*

Hipótesis específica 1

H1: La dimensión Liderazgo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

H0: La dimensión Liderazgo del clima laboral no se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Tabla 11. *La dimensión liderazgo y la atención al contribuyente*

Correlaciones				
		Liderazgo	Atención al contribuyente	
Rho de Spearman	Liderazgo	Cifra de correspondencia	1,000	
		Sig. (doble)	,803**	
	Atención al contribuyente	N	.	,000
		Cifra de correspondencia	72	72
		Sig. (doble)	,803**	1,000
		N	,000	.
		72	72	

** . La similitud es explicativa al rango 0,01 (doble).

El cuadro 11 se consiguió una cifra de similitud de $r=0,803$, y un valor $\text{sig}<0,05$ lo que se admite la tesis disyuntiva y se refuta la tesis abolida. A lo que, se logra demostrar la existencia de un vínculo en la dimensión Liderazgo de clima laboral y atención al contribuyente en la gerencia de administrativa de tributos del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correspondencia es de intensidad muy excelente.

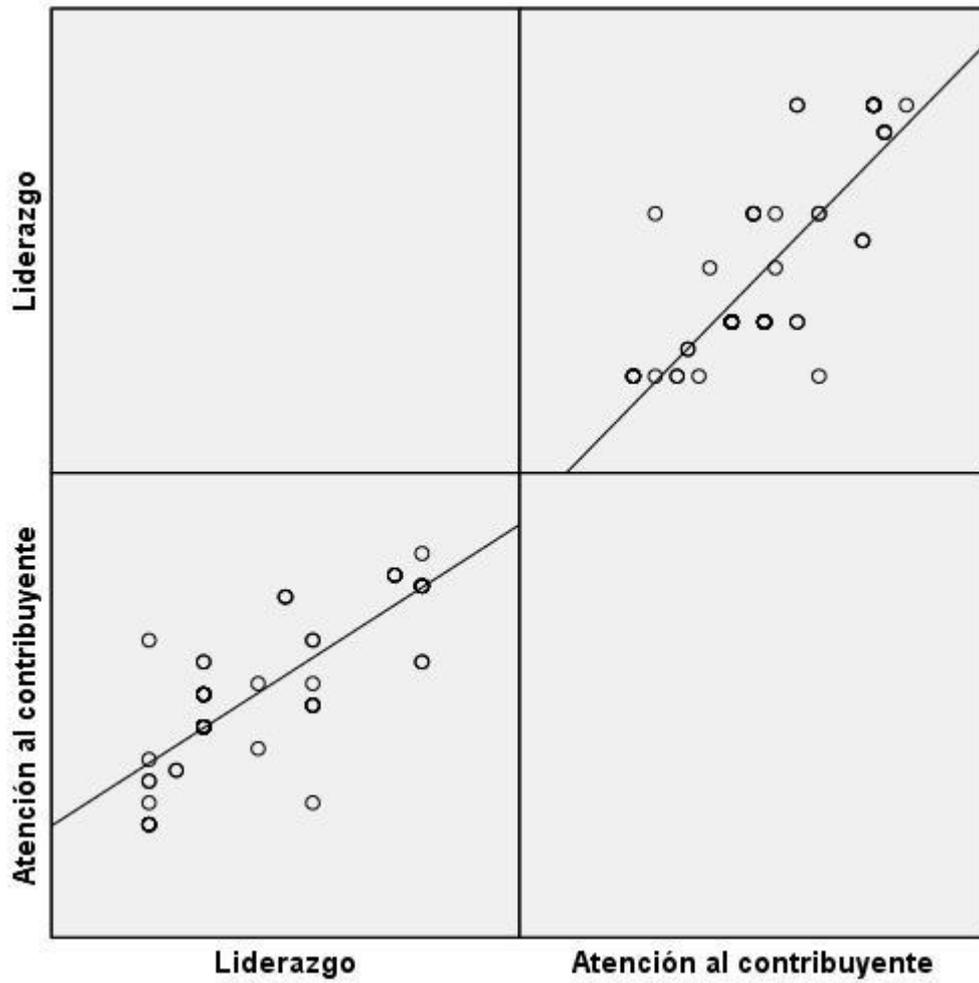


Figura 7. *La dimensión liderazgo y la atención al contribuyente*

Hipótesis específica 2

H_a: La dimensión trabajo en equipo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

H₀: La dimensión trabajo en equipo del clima laboral no se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Tabla 12. *La dimensión trabajo en equipo y la atención al contribuyente*

Correlaciones				
		Trabajo en equipo	Atención al contribuyente	
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Cifra de correspondencia	1,000	,875**
		Sig. (doble)	.	,000
			N	72
	Atención al contribuyente	Cifra de correspondencia	,875**	1,000
		Sig. (doble)	,000	.
				N

** . La similitud es explicativa al rango 0,01 (doble).

El cuadro 11 se consiguió una cifra de reciprocidad de $r=0,875$, y un valor $\text{Sig}<0,05$ lo que se admite la teoría disyuntiva y se refuta la teoría abolida. A lo que, se logra demostrar la existencia de un vínculo en la dimensión trabajo en equipo del clima laboral y la asistencia a los contribuyentes en la gerencia administrativa de tributos del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad muy buena.

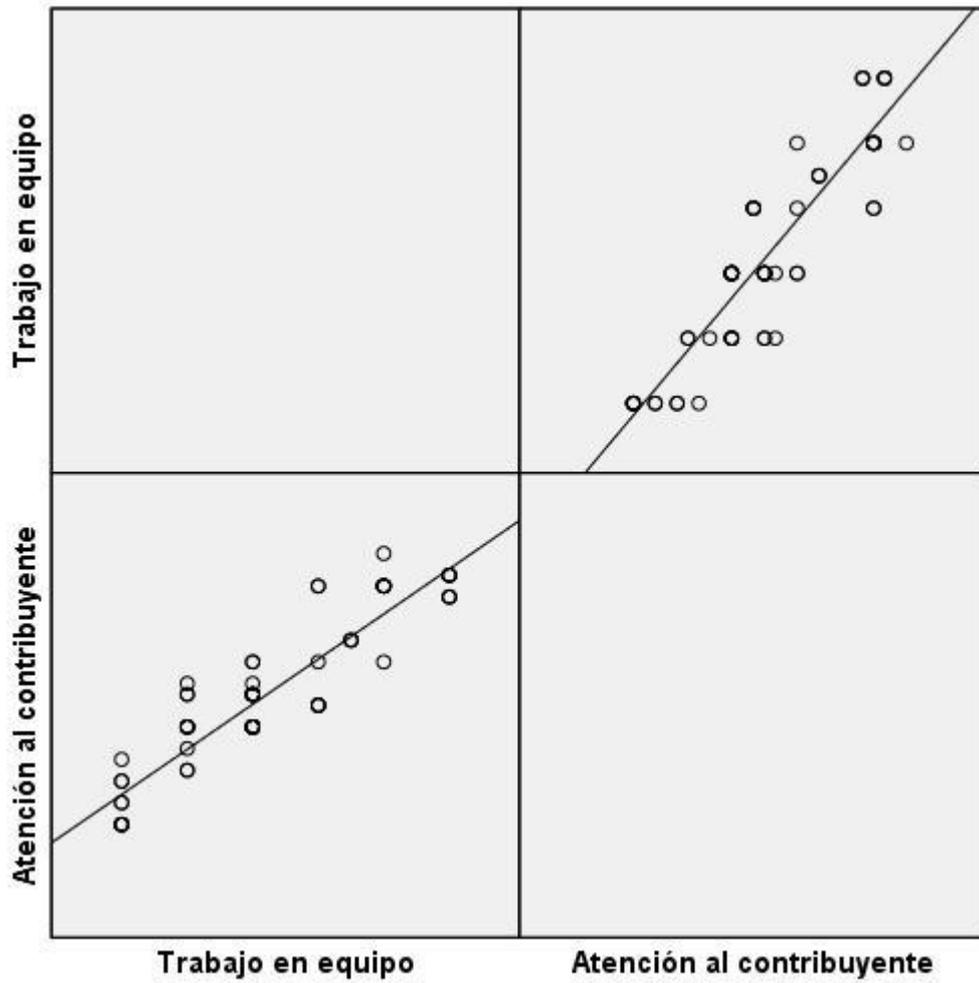


Figura 8. *La dimensión trabajo en equipo y la atención al contribuyente*

Hipótesis específica 3

H_a: La dimensión capacitación del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

H₀: La dimensión capacitación del clima laboral no se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.

Tabla 13. *La dimensión capacitación y la atención al contribuyente*

		Correlaciones		
		Capacitación	Atención al	
		n	contribuyente	
Rho de Spearman	Capacitación	Cifra de correspondencia	1,000	,683**
		Sig. (doble)	.	,000
	Atención al contribuyente	N	72	72
		Cifra de correspondencia	,683**	1,000
		Sig. (doble)	,000	.
		N	72	72

** . La similitud es explicativa al rango 0,01 (doble).

El cuadro 13 se consiguió una cifra de correspondencia de $r=0,683$, y un valor $\text{Sig}<0,05$ lo que se admite la teoría disyuntiva y se refuta la teoría abolida. A lo que, se consigue demostrar que hay vinculo en la dimensión capacitación de clima laboral y atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad buena.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

Las municipalidades, se localizan hechas por individuos y cada relación interpersonal se proporcionan con el propósito de rendir actividades que apoyen al beneficio de los objetivos. Buscar comprender la colisión que las personas, los conjuntos y las estructuras poseen en relación a la conducta en el interior de las instituciones, admite optimizar la eficiencia de ésta y el logro de sus propósitos, esta conducta se da conforme a las culturas organizacionales que en ellas prevalecen.

Alcanzando ha ser contrastada la teoría céntrica se demuestra de manera estadística que hay vinculo en el ambiente laboral y la atención al contribuyente en la gerencia administrativa de tributos del Municipio de la Provincia de Huaura- Huacho. La correspondencia es de una intensidad excelente. Análogas consecuencias se exponen en las labores presentadas por Paredes y Ramos (2018) en “vinculo del ambiente organizativo con el rendimiento de trabajo de los trabajadores de las Instituciones Públicas del Callao, año 2017”. Dicho análisis atañó a la correspondencia del ambiente organizativo con el rendimiento de los trabajadores de las instituciones públicas del Callao (municipio). En consecuencia, en el apartado uno se trazó el inconveniente de la indagación, de manera adicional, se inquirió la literatura presente en relación al cuadro de referencia, fundamentándose en textos, labores y capítulo nacional e internacional. Quepa descollar que dicha fase demandó de bastantes esfuerzos al instante de separar las informaciones requeridas. Los propósitos y teorías son planteadas conforme a lo planteado en el estudio.

De otra parte, Espejo (2018) en “El ambiente de trabajo y la eficacia de la atención a cada contribuyente de la atención de la SAT de Lima - año 2017”. asumimos un modelo de

estudio básico, rango de estudio descriptivo pues que se alcanza a saber los contextos, mediante la representación puntual de cada actividad, se utilizó la técnica científica, pretende mencionar que continuamos una sucesión de pasos metódicos y herramientas que conllevan a una sapiencia científica. De manera estadística se procesan las informaciones, utilizamos el agregado descriptivo SPSS22.0, en el examen y exegesis de referencias se contando con cuadros y formas descriptivas y en conclusión total que el ambiente de trabajo se vincula de manera significativa en la eficacia de la atención a cada contribuyente de los Servicios de Administración Tributaria de Lima – etapa - 2017. El análisis se ha organización en una colectividad organizada de comprendidos de 5 apartados con sus correspondientes sub capítulos o elementos, demostrándose el estudio con las requeridas realidades descripciones.

Las bajas comunicaciones han conformado contrariedades entre algunos espacios causando que los colaboradores no cohabiten producción, la hipótesis de Stoner, Freeman, y Gilbert (1996), que las Comunicaciones Verticales, son comunicaciones equivocadas, El objetivo primordial de las comunicaciones descendentes son comunicar, propagar, regir, virar ilustraciones y valorar a los colaboradores, además proporcionar informaciones de los objetos y la senda de la ordenación.

De acuerdo a lo anterior se debe decir que el ambiente organizativo en el Municipio de la Provincia de Huaura, Departamento de Lima, todavía no alcanza los estándares requeridos, pues las presencias de varios factores ponen trabas a conseguir que el vínculo entre los colaboradores y cada directivo del municipio presente algunos problemas que retrasan la buena marcha que debe tener la institución.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Hay correlación en el ambiente laboral y la atención al contribuyente en la administración tributaria del Municipio de la Provincia de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad buena.

Segundo: Hay correlación en la magnitud de liderazgo del ambiente laboral y la asistencia a los contribuyentes en la administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de intensidad muy excelente.

Tercero: Hay correlación en la magnitud trabajo en equipo del clima laboral y la asistencia a los contribuyentes en la administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad muy buena.

Cuarto: Hay correlación en la magnitud de capacitación del ambiente laboral y la asistencia a los contribuyentes en la administración tributaria del Municipio Provincial de Huaura- Huacho. La correlación es de una intensidad buena.

6.2. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a cada Gerencia del Municipio Provincial de Huaura, asumir trabajos para optimizar el ambiente organizativo y ver manifestado como una mudable la cual proceda de manera positiva en relación al rendimiento de trabajo de cada integrante del Municipio.

Segundo: Se le encarga a la municipalidad a emplear maniobras de comunicaciones entre los espacios para que haya comunicaciones fluidas entre cada integrante de las entidades a fin de ayudar con el rendimiento de los colaboradores.

Tercero: Se encomienda a la municipalidad a emplear maniobras de incitación con estímulos y reconocimiento con el propósito de conseguir óptimos desempeños laborales de cada trabajador del Municipio Provincial de Huaura.

Cuarto: Se sugiere animar la colaboración en el compromiso en grupo y ofrecer excelentes contextos de trabajo a fin de que los colaboradores se reconozcan y consigan adelantos en su rendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5.1. Fuentes documentales

- Bravo, X., & Estela, L. (2015). *Tesis: Influencias del Clima organizativo del Municipio de la Victoria en el rendimiento laboral de sus trabajadores*. Pimentel. Perú: U. Señor de Sipán.
- Coaquira, J. (2018). *Tesis: Evaluación de calidad de atención a los contribuyentes y su impacto en el recaudo de entradas por impuestos prediales del Municipio de la Provincia de Yunguyo, 2016*. Puno. Perú: UNA.
- Choong, K. (2003). *El Mundo es Tuyo*. Colombia: Editorial Iberoamericana.
- Del Valle, C. (2018). *Tesis: Clima organizativo y rendimiento laboral en coalaboradores del municipio del distrito de San Luis, Lima, 2016*. Tarma. Perú: U. Nacional del Centro del Perú.
- Espejo, M. (2018). *Tesis: El Clima laboral y la eficacia de la atención a los contribuyentes del servicio de la SAT de Lima - año 2017*. Perú: U. Inca Garcilaso de la Vega.
- García, D. (2016). *Tesis: Calidad de asistencia a los contribuyentes y el rango de recaudo de los Impuestos prediales en el Municipio de la provincia Mariscal nieta, de Moquegua 2016*. Perú: U. Nacional de Moquegua.
- Méndez, R. (2015). *Tesis: vinculo entre el clima de trabajo y el rendimiento laboral. de la Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas*. Ecuador: U. Tecnológica Equinoccial.
- Muñoz, J. (2019). *Tesis: El clima organizativo y su intervencion en el comportamiento asertivo de cada profesional de la Cruz Roja de Tungurahua*. Ambato. Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Paredes, J., & Ramos, E. (2018). *Tesis: vinculo del Clima organizativo con el rendimiento de trabajo de cada servidor de las Instituciones Públicas del Callao - 2017*. Lima. Perú: U. San Ignacio de Loyola.

Wikipedia. (03 de 01 de 2020).. Obtenidos de: <https://es.wikipedia.org>.

Yanac, E. (2019). *Tesis: Actitudes maternas y lenguaje oral en estudiantes de 5 años de la I.E Publica del Callao*. Lima. Perú: U. San Ignacio de Loyola.

Zambrano, G. (2003). *El cuidar de si como valor en enfermería*. Valencia. Venezuela: Siglo veintiuno editores S. A.

5.2. Fuentes bibliográficas

De La Cruz, L. (2014). *Uso y Abuso de las Redes Sociales en estudiantes de Lima Norte*. Lima.: Perú.

Garaigordobil, M. (2003). *Intervenciones psicológicas para desplegar el temperamento infantil: Juegos, comportamiento prosocial y creatividades*. Madrid. España: Piramides.

Gonzales, V., Merino, L., & Cano, M. (2009). *Adicción Virtual*. Barcelona: España. Edita Nexus.

5.3. Fuentes electrónicas

Caldevilla, D. (2010). *as Redes Sociales. Tipologías, usos y consumo de las redes 2.0 en la colectividad digital presente*.
<http://revistaurbanismo.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewArticle/14022>.

Gallegos, M. (2012). *Comunidad Virtual y redes sociales*. Recuperados de <http://es.scribd.com/doc/144863981/Comunidad-Virtual-y-Redes-Sociales>.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACION**

**INSTRUMENTO 01
CLIMA LABORAL**

4	3	2	1
Siempre	Cuasi siempre	A. veces	Nunca

Liderazgo		4	3	2	1
1.	La asistencia por el recurso humano del Servicio de las instituciones es emprendedora				
2.	Los trabajadores de Servicio le brindan convenientemente los direccionamientos de sus consultas				
3.	Piensa que los trabajadores de Servicio tienen las sapiencias necesarias para apoyarlo				
4.	Le crea familiaridad la atención que recoge de los trabajadores de las instituciones				
5.	Los trabajadores deben trasferir decisiones para efectuar una conveniente asistencia a los contribuyentes				
Trabajo en equipo		4	3	2	1
6.	Piensa que los trabajadores de servicio exponen excelente rango de coherencia al asistirlo				
7.	Cree que hay una labor en grupo en el espacio de atención a los contribuyentes				
8.	Cree que los trabajadores de servicio exponen conformidad				
9.	Usted cree que los trabajadores manifiestan interacciones con los contribuyentes al proporcionar un procedimiento a sus reclamos				
10.	Se siente entendido por los trabajadores de servicio de las instituciones				
Capacitación		4	3	2	1
11.	Los trabajadores demuestran actitudes positivas a fin de responder los reclamos o remitir las consultas				
12.	El comportamiento de los trabajadores es propicio para los servicios a los contribuyentes				
13.	Los trabajadores conocen manifiestamente la exigencia de las instituciones para ofrecer un excelente ambiente de trabajo a los contribuyentes				
14.	Los trabajadores evalúan facultades antepuestas a los contribuyentes				
15.	Los trabajadores demuestran recientes sapiencias al efectuar sus respectivos trabajos				



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE EDUCACION**

**INSTRUMENTO 02
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

Confiabilidad		4	3	2	1
1.	El trato al personal es bueno en la Municipalidad provincial				
2.	La familiaridad que te expresa el colaborador del Municipio de la Provincia es buena.				
3.	El trabajador de la Municipalidad ejerce un buen trato cordial				
4.	Se brinda información oportuna por el trabajador de la Municipalidad, siendo esta clara y precisa.				
Respuesta		4	3	2	1
5.	El trabajador de la Municipalidad se muestra eficiente con gran facultad de respuestas ante inconvenientes o vacilaciones.				
6.	El rendimiento de acciones del colaborador en el Municipio de la Provincia es bueno				
7.	La asistencia que te ofrece el colaborador al instante de remitir tus dudas es pertinente en el Municipio de la Provincia				
8.	Las pro actividades, asertividades y calidez en la atención brindada por el colaborador en el Municipio de la Provincia es excelente.				
Empatía		4	3	2	1
9.	Las comunicaciones y receptividades de la atención brindada por el colaborador a los contribuyentes del Municipio de la Provincia son eficiente.				
10.	Soluciona quejas o reclamos de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial.				
11.	Sabe escuchar opiniones de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial				
12.	Muestra un trato amable y cortes a los contribuyentes.				

3.4. Matriz de consistencia

CLIMA LABORAL Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA- HUACHO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><u>Problema general</u> ¿Cómo se da la relación entre el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿Cómo se da la relación entre la dimensión Liderazgo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho?</p> <p>¿Cómo se da la relación entre la dimensión Trabajo en equipo del clima laboral y la atención al contribuyente en</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre el clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Establecer la relación entre la dimensión Liderazgo del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Trabajo en equipo del clima laboral y la atención al contribuyente en</p>	<p><u>Hipótesis General</u> El clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> La dimensión Liderazgo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.</p> <p>La dimensión Trabajo en equipo del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X):			
			Clima laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Indices
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Dinamismo Deseo de dirigir Confianza en sí mismo 	5	Siempre Casi siempre A veces Nunca
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Unión del grupo Armonía en el grupo Comprensión 	5	
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Mejora la actitud Conductas del personal Desarrollo de capacidades 	5	
			Total		15	
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y):			
			Atención al contribuyente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Indices
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Trato personal Confianza 	4	Siempre Cuasi siempre A. veces			
Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Desempeño de actividades 	4				

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho?</p> <p>¿Cómo se da la relación entre la dimensión Capacitación del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho?</p>	<p>la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión Capacitación del clima laboral y la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.</p>	<p>de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.</p> <p>La dimensión Capacitación del clima laboral se relaciona con la atención al contribuyente en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho.</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y receptividad • Soluciona quejas 	<p>4</p>	<p>Nunca</p>
			<p>Total</p>		<p>12</p>	

MATRIZ DE DATOS

N	Clima laboral															V1	Atención al contribuyente												V1								
	Liderazgo					Trabajo en equipo					Capacitación						ST1	Confiabilidad				Respuesta				Empatía				ST1							
	1	2	3	4	5	S1	6	7	8	9	10	S2	11	12	13			14	15	S5	1	2	3	4	S4	5	6	7			8	S5	9	10	11	12	S6
1	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	33	Medio	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	26	Medio	
2	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
3	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
4	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15	44	Alto
5	2	4	1	4	4	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	43	Medio	2	4	1	1	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	30	Medio
6	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	54	Alto	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	42	Alto
7	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
8	3	4	4	4	4	19	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	43	Medio	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	34	Medio
9	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
10	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
11	2	4	1	4	4	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	43	Medio	2	4	1	1	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	30	Medio
12	2	4	1	4	4	15	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	31	Medio	2	4	1	1	8	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	21	Bajo
13	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
14	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
15	3	4	4	4	4	19	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	43	Medio	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	34	Medio
16	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
17	2	3	4	3	1	13	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	37	Medio	2	3	4	4	13	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	32	Medio
18	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
19	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
20	2	4	1	4	4	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	43	Medio	2	4	1	1	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	30	Medio
21	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
22	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
23	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
24	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	Medio	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24	Medio
25	2	4	1	4	4	15	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	43	Medio	2	4	1	1	8	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	30	Medio
26	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
27	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
28	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
29	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
30	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
31	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
32	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
33	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto

34	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	3	1	8	2	2	3	1	8	2	2	2	1	7	23	Bajo
35	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
36	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	54	Alto	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	42	Alto
37	3	1	1	1	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	39	Medio	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36	Alto
38	3	2	2	2	2	11	2	1	4	3	4	14	2	3	3	4	4	16	41	Medio	3	2	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	3	4	12	34	Medio
39	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
40	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
41	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
42	3	4	4	4	4	19	2	1	4	3	4	14	2	4	1	4	2	13	46	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
43	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	30	Medio	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24	Medio
44	2	4	1	4	4	15	2	1	1	3	3	10	2	1	1	3	3	10	35	Medio	2	4	3	1	10	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	32	Medio
45	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	3	1	8	2	2	3	1	8	2	2	2	3	9	25	Medio
46	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
47	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
48	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	3	1	8	2	2	2	3	9	23	Bajo
49	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
50	2	2	4	2	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	50	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	40	Alto
51	3	2	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	2	1	1	2	2	8	29	Bajo	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
52	3	4	4	4	4	19	2	1	4	3	4	14	2	4	1	4	2	13	46	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
53	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	3	9	21	Bajo
54	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
55	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	54	Alto	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	42	Alto
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Alto	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36	Alto
57	3	2	2	2	2	11	2	3	4	3	4	16	2	3	3	4	4	16	43	Medio	3	2	2	2	9	2	3	4	4	13	2	3	3	4	12	34	Medio
58	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
59	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
60	2	2	4	2	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	50	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	40	Alto
61	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
62	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
63	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
64	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
65	2	2	4	2	4	14	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	50	Alto	2	2	4	4	12	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	40	Alto
66	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio
67	3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	4	16	2	4	3	4	2	15	50	Alto	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	2	3	4	4	13	41	Alto
68	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	1	8	25	Bajo	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	19	Bajo
69	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	2	10	28	Medio
70	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	54	Alto	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	42	Alto
71	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	Alto	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	36	Alto
72	3	2	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	2	12	35	Medio	3	4	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	3	2	10	31	Medio

