

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO – CHICLAYO - LAMBAYEQUE

por Fanny Adela Avendaño Tapia

Fecha de entrega: 24-jun-2023 09:58a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2121869689

Nombre del archivo: Informe_de_Tesis_22_15_hrs_junio_23.docx (170.37K)

Total de palabras: 10776

Total de caracteres: 61217

RESUMEN

La finalidad del trabajo es determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, Chiclayo – Lambayeque; la hipótesis de trabajo fue determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores del municipio. La primera variable de estudio, Satisfacción laboral, presenta cuatro dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal; y la variable Productividad cuyas dimensiones son: eficiencia, eficacia, efectividad. Por otro lado, 115 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo conformaron la población, obteniendo una muestra de 89. La investigación es de nivel descriptivo – correlacional, para recabar información se empleó la encuesta y dos cuestionarios para evaluar la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del municipio, que demostraron ser muy confiables de acuerdo con el coeficiente del Alfa de Cronbach obtenido. Los resultados demuestran que existe una correlación ($r = 0,605$) directa entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad del municipio. Por consiguiente, a una mayor satisfacción laboral habrá una mayor productividad. En síntesis, existe una relación importante y directa entre las dos variables objeto de estudio en el gobierno local.

Palabras Clave: Municipalidad, Productividad, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between job satisfaction and productivity of the employees of the District Municipality of Pátapo, Chiclayo - Lambayeque; the working hypothesis was to determine if there is a direct relationship between job satisfaction and productivity in the workers of the municipality. The first study variable, Job satisfaction, presents four dimensions: physical and/or material conditions, labor and/or remuneration benefits, administrative policies, personal development; and the productivity variable whose dimensions are: efficiency, efficacy, effectiveness. On the other hand, 115 workers of the District Municipality of Pátapo made up the population, obtaining a sample of 89. The research is of a descriptive-correlational level, to collect information the survey and two questionnaires were used to evaluate the job satisfaction and productivity of the workers of the municipality, which proved to be very reliable according to the Cronbach's Alpha coefficient obtained. The results show that there is a direct correlation ($r = 0.605$) between workers' job satisfaction and the municipality's productivity. Consequently, the higher the job satisfaction, the higher the productivity. In summary, there is a significant and direct relationship between the two variables under study in local government.

Key words: Municipality, Productivity, Job satisfaction.

1.1 Planteamiento del problema

Los empleados de las empresas en una sociedad globalizada asumen un cierto nivel de compromiso, y las tareas que se les impartan dependerán de lo motivados y comprometidos que estén; siendo el resultado es la satisfacción en el trabajo, que eleva el nivel de rendimiento laboral de los mismos.

Antes de la crisis sanitaria y económica ocasionadas por la pandemia Covid 19, los países Sudamérica y el Caribe se encontraban en un estancamiento tanto en la satisfacción laboral como en la productividad de sus factores. Según el consultor de la OIT Claudio Maggi, durante los últimos 40 años, la productividad laboral ha disminuido constantemente en comparación con otros países. Asimismo, Maggi subrayó la necesidad de reconocer y fomentar una serie de “dinámicas virtuosas entre productividad, crecimiento y trabajo”.

La importancia de la satisfacción en el trabajo se debe a que, en la actualidad, los empleados se consideran el recurso más valioso de una empresa y son esenciales para lograr un óptimo rendimiento. Garantizar que los colaboradores tengan un alto grado de satisfacción laboral permite a las empresas contar con personas dispuestas a trabajar en lugar de evitarlo mediante ausencias, retrasos en el desempeño de sus funciones o un desempeño inadecuado de las mismas, y evita las quejas de los empleados.

En el entorno internacional, González et al. (2022) manifiesta que:

La satisfacción laboral es el grado de conformidad que siente el colaborador con las condiciones de trabajo y su entorno. Es así, que relaciona la satisfacción laboral con factores internos y externos, es decir las variables como comunicación, crecimiento, oportunidades de aprendizaje, condiciones de interacción, entre otras afecta la productividad de los trabajadores y a su vez en los resultados de la organización. (p. 82)

Las entidades públicas poseen una gran importancia en el funcionamiento equilibrado de una sociedad; los municipios son organizaciones gubernamentales

que apoyan el desarrollo local. Tienen personalidad jurídica de derecho público, plena autoridad para llevar a cabo sus misiones y autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Los municipios también apoyan la prestación de servicios públicos locales adecuados, el bienestar de la población y el crecimiento integral y armonioso de sus comunidades.

Por consiguiente, las entidades públicas buscan el logro de sus objetivos para incrementar la calidad y condiciones de vida de la población, para ello es vital que los trabajadores tengan altos índices de productividad. Al respecto, se resalta a la productividad como:

La productividad y el desempeño laboral del talento humano de una empresa son comportamientos relevantes para los objetivos de esta, y se enfoca principalmente en las competencias y el nivel de contribución a la empresa que tiene cada trabajador; junto con la capacitación, los empleados se orientan hacia un desempeño efectivo (Obando, 2020, p.116)

En la actualidad, existe una falta de satisfacción laboral en las instituciones públicas, lo que repercute inmediatamente en el rendimiento y la productividad del personal en el cumplimiento de sus obligaciones. Es por ello, que los gestores públicos desarrollan diversas estrategias para incrementar la Satisfacción de sus trabajadores. Al respecto, existen estudios multidisciplinarios que abordan esta problemática en las instituciones públicas.

En Perú se analizó la productividad y la felicidad laboral de los empleados de la Corte Superior de Justicia, donde afirma que:

“Existe sobre carga procesal debido a que el personal administrativo a perdido la motivación por realizar su trabajo, esto se debe a una insatisfacción laboral al no tener sueldos acorde a sus necesidades, a diversos regimenes laborales existentes, a la infraestructura inadecuada que en algunos casos afecta la salud de los trabajadores y a las políticas administrativas que no fovorecen la interaccion del trabajador con su empleador”. (Rodríguez, 2021, p.67)

Del mismo modo, en Lima, “La República en su portal web (..) realizó una

encuesta donde solo el 24% de los peruanos dicen disfrutar de su trabajo, y señala que los departamentos de RRHH deben innovar para mantener la satisfacción y la productividad de los empleados en la era digital”. Asimismo, menciona que la encuesta encontro que un empleado contento es 80% más imaginativo y 40 % más eficiente (La Republica, 2020, s/p)

En la región Lambayeque, se realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Bellavista, donde se identificó que falta un buen clima laboral en beneficio de los trabajadores, infiriendo que no se dispone de equipos modernos, las condiciones y el ambiente laboral no son las más adecuadas, no existen canales de comunicaciones, no existe un compromiso de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones, no existen reconocimientos personales por sus labores, entre otros; señalando que todos esos factores influyen en la insatisfacción de los colaboradores lo que se manifiesta en un bajo nivel de productividad y la inadecuada prestación de servicios a la ciudadanía. (Ortiz, 2021)

En el contexto local, el Plan Estratégico Institucional del Municipio 2021 al 2023, el análisis FODA, muestra como debilidades: escasa capacitación del personal, carencia de sistemas para recaudación, infraestructura deficiente, recursos tecnológicos insuficientes, baja remuneración entre otros; estos factores inciden en la satisfacción laboral e imposibilitan la consecución de los objetivos, esto a su vez repercute en la productividad de los mismos, es decir áreas como logística, rentas, catastro, presupuesto, tesorería y contabilidad, no logran los objetivos trazados lo que ocasiona disconformidad en la población y un bajo desarrollo de la comunidad.

En ese sentido, la población percibe servicios de mala calidad, obras inconclusas entre otros, debido a que los trabajadores de la municipalidad no se sienten comprometido con el plan estratégico institucional (misión, visión, objetivos, acciones y ruta estratégicas). También, se observa que los salarios son bajos en comparación al mercado, el personal en muchos casos se retira antes de finalizar el horario de trabajo o simplemente no acuden a su trabajo, evadiendo parte de sus obligaciones funcionales que establece los documentos de gestión. Por otro lado, es pertinente señalar que la infraestructura de la municipalidad no es acorde para el desarrollo de sus funciones, ya que presenta rajaduras en los techos, zócalos en mal estado, oficinas sin aire acondicionado, no se dispone de

acceso a internet, etc. todas estas variables posiblemente afectan la productividad de los trabajadores.

Por consiguiente, el estudio se realiza con la finalidad de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados del municipio, así como, recomendar acciones a realizar para incrementar la satisfacción del personal.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera se relaciona las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo?

PE2: ¿De qué manera se relaciona los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo?

PE3: ¿De qué manera se relaciona las Políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo?

PE4: ¿De qué manera se relaciona el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1: Establecer la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

OE2: Establecer la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad

Distrital de Pátapo.

OE3: Establecer la relación que existe entre las Políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

OE4: Establecer la relación que existe entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

24

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Validar los aspectos teóricos referentes a la satisfacción laboral y la productividad del municipio, así como, contribuir al conocimiento y análisis que determinen la relación entre las mencionadas variables.

1.4.2 Práctica

El estudio permitirá a los directivos y trabajadores de la Municipalidad evaluar la forma como el personal rinde eficiente y eficazmente sus labores cotidianas; y de ser el caso, realizar las acciones correctivas para elevar los niveles de productividad de estos.

1.4.3 Metodológica

Para conseguir el propósito del trabajo se utilizaron el método de la encuesta y el cuestionario como herramientas, que se aplicaron a cada variable del estudio. El estudio servirá también de referencia para investigaciones posteriores.

1.4.4 Relevancia Social

El estudio beneficiará a los trabajadores del gobierno local, ya que, permitirá conocer la relación entre la satisfacción de los empleados y la productividad de la entidad mencionada. Según las conclusiones del estudio los directivos, jefes tomarán decisiones para incrementar los niveles de logro de estos a fin de brindar servicios óptimos y de calidad a la ciudadanía.

4 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En las fuentes de información del trabajo destacan tesis de nivel internacional, nacional y local, donde varios autores investigaron las variables satisfacción laboral y productividad. A continuación, se describe dichos estudios.

A nivel internacional

Según Vargas et al. (2018). En su tesis en el centro Universitario Hidalguense, México. Realizó una investigación exploratoria secuencial, la muestra fue 50 trabajadores de una empresa privada de Puebla de Zaragoza. En esa línea, refiere que, un factor económico que incide directamente en la productividad es la felicidad laboral. Por ello, el principal objetivo es darle prioridad para que los empleados se sientan realizados, respetados y reconocidos por el trabajo que realizan. Concluyendo que, las dos variables tienen una relación directa e importante; asimismo, identifica factores como el salario, la higiene laboral, la infraestructura del centro laboral, las relaciones con el jefe, el control y la justicia e igualdad en el trato, como aspectos que afectan la productividad.

Pacheco (2019). En su Tesis de Maestría en la Universidad Externado de Colombia. Desarrollo un estudio de enfoque cualitativo – correlacional, siendo la población 755 funcionarios que prestan servicios en 38 municipios; y la muestra por un total de 12 fiscales que prestan servicios en 9 municipios. En esa línea, el principal objetivo fue observar la relación de los elementos que influyen en la satisfacción laboral de los fiscales y la productividad. En consecuencia, los empleados en gran parte trabajan en el gobierno local materia de estudio están, en general, contentos con las condiciones de trabajo que la entidad les proporciona. Asimismo, la comunicación es horizontal entre los colaboradores, por ende se cuenta con la información para el desarrollo del trabajo y bajo ese entorno, de acuerdo con Herzberg la productividad de las unidades de trabajo depende directamente de variables motivadoras y de higiene.

González et al. (2022). En su tesis de maestría en la Universidad Área Andina, Colombia, realizó una investigación documental, donde la población y muestra estuvo

compuesta por documentación científica, obtenida de diversas fuentes de rigor científica. El objetivo general analizar como afecta la felicidad laboral en la productividad del trabajador. Finalmente refiere que, las variables examinadas están relacionadas, afirmando que, el entorno de trabajo debe ofrecer condiciones de interacción, ergonómica, comunicación, seguridad, entre otros, lo que incide en un mejor desempeño y productividad del trabajador, lo que genere un alto rendimiento y eficiencia del personal.

A nivel nacional

Sánchez (2019). En su tesis de la Universidad Peruana La Unión. Desarrollo un estudio correlacional no experimental, siendo su población 172 colaboradores y la muestra por 120 trabajadores de diferentes áreas del municipio de San Martín. El objetivo primordial fue establecer la relación entre la felicidad de los colaboradores y la productividad del gobierno local. Concluyendo que, hay una moderada relación entre ambas variables, por ello, aceptó la hipótesis trazada. Bajo ese enfoque manifiesta que, teniendo en cuenta un buen clima laboral vinculado a incentivos y motivaciones repercutirá en una mayor productividad. Esto significará para la institución pública un desarrollo más eficiente, eficaz y efectivo de la actividad laboral.

Zapata (2018). En la Universidad César Vallejo, realizó una investigación no experimental, transeccional, correlacional, teniendo como muestra a 54 colaboradores. El principal objetivo es determinar la relación que existe entre la productividad de los empleados y la felicidad laboral en el municipio. Por último, el estudio concluyó que, las dos variables examinadas están correlacionadas positivamente, lo que significa que, a más productividad, más satisfacción laboral.

Moreno (2021). En su tesis desarrolló un estudio correlacional no experimental, bajo un enfoque cuantitativo. La población y muestra fue 82 colaboradores de la entidad pública. El principal objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral de los colaboradores y productividad del municipio. Se concluyó que, las dos variables tienen una relación positiva. También, argumenta que, los trabajadores descontentos reducen

considerablemente la productividad, por ello, el estudio subraya la necesidad de que los empleados estén satisfechos para que sean productivos en las empresas.

A nivel local

Piscoya (2021). En su tesis de la Universidad Cesar Vallejo, desarrolló un estudio no experimental - correlacional, bajo un enfoque cuantitativo, teniendo a 70 trabajadores administrativos como muestra. El propósito principal fue comprobar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad del gobierno local. En conclusión, muestra que ambas variables tienen significativa relación; asimismo, se observa en los resultados que la felicidad laboral es en un 31 % regular, en 40 % malo y en 29% bueno, mientras que la productividad es mala es un 37%, regular en 36% y buena en 27 %. Es ese orden, señala que existen factores que inciden significativamente en estas variables como los métodos de trabajo, los estilos de dirección, las políticas administrativas y las condiciones físicas y/o materiales, entre otras.

Garnique (2021). En su tesis desarrolló una investigación correlacional no experimental, teniendo a 45 colaboradores de la municipalidad como muestra. El propósito general fue analizar la relación entre la productividad y la selección del personal en el municipio de Chongoyape. Según las conclusiones del estudio, existe un fuerte vínculo entre la productividad laboral y la selección de personal, por lo que, si la elección de personal se realiza correctamente, aumentará la productividad. Además, demuestra que el personal contratado es ineficaz y no alcanza los objetivos fijados para cada división de la empresa.

Nieto (2020). En su Tesis de la Universidad Cesar Vallejo. Desarrolló un estudio descriptivo – propositivo con un diseño no experimental, transeccional. Asimismo, 34 colaboradores conformaron su a población y muestra. El objetivo primordial fue determinar la influencia de la satisfacción laboral de los trabajadores en la productividad del municipio de Pacora. Concluyendo que, existe una relación positiva entre la felicidad en el trabajo y el rendimiento, lo que significa que la productividad aumenta a medida que lo hace la satisfacción en el trabajo.

2.2 Bases teóricas científicas

A continuación, se muestra la doctrina relacionada a Satisfacción laboral y Productividad.

2.2.1 Satisfacción Laboral

2.2.1.1 Definición

En la decisión de permanecer en un empleo o sentirse satisfecho en el que se tiene influyen varias cosas. En ese marco, autores como Mora y Mariscal (2020) señalan que “La satisfacción laboral es considerada como la relación entre las necesidades de los empleados y lo que realmente el distingue que la organización le aporta o visto de otro punto hasta donde el considera que la organización es capaz de valorarlo como importante” (p.5).

La productividad depende de factores como la satisfacción de sus empleados, por ello, los autores Saavedra & Delgado (2020) “la satisfacción laboral en la gestión administrativa es el sentir del trabajador en su ambiente de trabajo, los trabajadores de estas instituciones no están del todo satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el deficiente liderazgo” (p.2).

Existen diversos elementos que ayudan a crecer personal y profesionalmente, los autores Salazar y Ospina (2019) señalan que “la satisfacción laboral contribuye a que los individuos estén complacidos con sus realidades de trabajo. Esto indica que, si las organizaciones buscan empleados que den mucho más y que cumplan con las normas definidas, es necesario que se preocupen por que el personal esté satisfecho y abierto al cambio”, (p.3).

Dentro de la percepción de todo trabajador, los autores Simbron y Sanabria (2019) sostienen que “la satisfacción en el trabajo puede ser

definida como una actitud general del individuo hacia su trabajo. Para muchos la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.” (p.17).

2.2.1.2 Teorías vinculadas a la motivación - satisfacción laboral

2.2.1.2.1 Jerarquías de necesidades de Maslow

La teoría de Maslow (1954) señala que, Las necesidades fundamentales de las personas se ordenan por orden de prioridad, de acuerdo con el siguiente detalle :

- a. Necesidades fisiológicas: necesidades relacionadas con la supervivencia, como alimento, agua, calor, abrigo y sueño, que son necesarios para la existencia.
- b. Necesidades de seguridad: necesidad de buscar cierto nivel de estabilidad en sus vidas y carreras, así como protección frente a cualquier peligro.
- c. Necesidades de afiliación o aceptación: necesidad de aceptación, amistad y amor al interactuar con los demás (amigos, compañeros, etc.).
- d. Necesidades de estima: necesidad de reconocimiento tanto interno como externo, incluyendo prestigio, notoriedad, posición y estima. El reconocimiento interno incluye los logros, la habilidad en el trabajo, la confianza en los demás y la autonomía.
- e. Necesidades de autorrealización: necesidad de cada individuo a sentir que realiza todo su potencial. (p. 67)

2.2.1.2.2 Higiene –Motivacional de Herzberg.

Identifica dos categorías de factores de motivación: Los factores que evitan el descontento son los higiénicos o

ergonómicos. En otras palabras, no motivan por sí mismos, pero cuando están ausentes conducen al descontento. Salario, posición, seguridad, circunstancias en el trabajo, autoridad, etc. están relacionados al entorno del puesto de trabajo.

Las variables de crecimiento o motivación están relacionadas con las tareas realizadas en el trabajo, así como a los elementos de avance o motivadores, que son los que realmente sirven para motivar. (Herzberg et al., 1957).

2.2.1.2.3 Expectativas de Vroom

El autor manifiesta que, si una persona cree en la importancia del objetivo y comprende cómo lo que hace le ayudará a alcanzarlo, se sentirá impulsada a actuar. Según esta afirmación, la creencia de que su trabajo les ayudará realmente a alcanzar un objetivo explica por qué los individuos se sienten motivados a hacer cualquier cosa. (Vroom, 1964, p.26).

2.2.1.2.4 Equidad de Stancey Adams.

Según el autor, la motivación de una persona está influida por su valoración subjetiva, de ello se deduce que debe existir un equilibrio en la relación entre los resultados y los recursos de un individuo frente a otro si la recompensa obtenida es justa en términos de recursos y recompensas. (Adams, 1963, p.56).

2.2.1.3 Como expresan los empleados su insatisfacción

Los trabajadores exteriorizan su descontento de diversas formas, como quejándose, negándose a cumplir, robando a la empresa, eludiendo algunas de sus obligaciones o dimitiendo en lugar de hacerlo, dentro de las múltiples formas de expresar se tiene las siguiente:

- Salida: Tomar medidas para abandonar la empresa, como dimitir o buscar un nuevo puesto.
- Vocear: trabajar activa y eficazmente para mejorar las

circunstancias, entre otras cosas, sugiriendo mejoras, hablando con los superiores sobre los problemas y participando en algunas actividades como sindicatos.

- Lealtad: Esperar de forma pasiva pero optimista a que las cosas vayan mejor, es decir, proteger a la empresa de las críticas externas y creer que la empresa y su dirección mejorarán las cosas.
- Negligencia. Permitir que los problemas empeoren, como la impuntualidad o el absentismo persistentes, la falta de compromiso o un alto índice de errores.

Los indicadores de rendimiento de productividad, absentismo y rotación se incluyen en los comportamientos de salida y abandono.. (Robbins, 2004, p.112)

5 **2.2.1.4 Dimensiones de satisfacción laboral**

a. Las condiciones físicas y/o materiales

Se asocian a las comodidades, la infraestructura, el confort, la distribución de los entornos, la disponibilidad de elementos, la privacidad y la seguridad del lugar de trabajo que favorecen el rendimiento habitual de los empleados y aumentan su eficacia y eficiencia. (Palma, 1999, p.32)

En tal sentido, los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

(1) Distribución física del ambiente:

“La distribución de oficinas es crucial y repercute directamente en la productividad y eficiencia del trabajo que se desempeñe en ella” (Ofisillas, 2018,s/p).

(2) Ergonomía:

“La ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos que se centra en mejorar el trabajo, y sus sistemas, productos y ambientes para que se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona” (CúidatePlus, 2018,s/p).

b. Beneficios laborales y/o remunerativos

Se refieren a los premios, salarios, que se dan a los empleados por su trabajo y/o esfuerzo, ya que son importantes para satisfacer sus demandas fisiológicas. Las remuneraciones, los ascensos, así como los premios, conducen a un nivel ideal de satisfacción laboral si se consideran justos. (Palma, 1999, p.38)

Al respecto, los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

(1) Conceptos remunerativos:

“Constituye remuneración para todo efecto legal el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición” (LP, 2021, s/p).

(2) Beneficios sociales:

Son recompensas no monetarias que se dan a los empleados como parte de su remuneración por el trabajo que realizan, independientemente de su salario, para aliviar sus cargas o aumentar su retribución, lo que eleva la moral y la productividad de los empleados y mejora el ambiente de trabajo. (Triangle, 2019, s/p)

(3) Salario emocional:

“Los beneficios intangibles que entrega la empresa a sus colaboradores como refuerzo a la remuneración económica, con el objetivo de complementar el sueldo tradicional a través de compensaciones no económicas, y generar fidelidad y compromiso hacia la organización” (Montalvo Poveda, 2018, p.26)

El concepto de salario emocional, lo define como “todas aquellas razones no monetarias por la que los colaboradores trabajan contentos, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos” (Melo, Prieto & Tarazona, 2018, p.23)

c. Políticas administrativas

Las políticas administrativas son las normas que una organización específica como claras, sucintas y adaptables a futuros cambios. Son necesarias para cumplir objetivos, gestionar las relaciones interpersonales a distintos niveles y controlar el correcto desarrollo de las funciones de los trabajadores, todo ello ayudando a prevenir inconvenientes y circunstancias desfavorables en un plazo determinado. (Palma, 1999, p.38)

Al respecto, los indicadores para esta dimensión son los siguientes:

(1) Administración participativa

Según Robbins (2004) manifiesta que, “es el proceso por el que los subordinados intervienen en grado significativo del poder de tomar decisiones con sus superiores inmediatos. En ocasiones se incentiva ello para levantar la satisfacción y aumentar la productividad” (p. 195).

(2) Documentos de gestión institucional

“Son los documentos técnico-normativos que determinan la estructura orgánica o funcional de una entidad, y establecen las líneas de autoridad y mecanismos de coordinación para lograr sus objetivos” (GOB.PE, 2022,s/p).

d. Desarrollo personal

El desarrollo personal está relacionado con las capacidades y potencialidades que cada empleado posee, prefiriendo aquellas ocupaciones que le permiten utilizarlas y desarrollarlas al máximo, ya que representan una necesidad de mejorar continuamente y realizarse como individuos cada vez más competentes, cumpliendo sus objetivos. (Palma, 1999, p.38)

Al respecto, los indicadores para esta variable son los siguientes:

(1) Motivación:

“Conjunto de factores internos o externos que influyen en las acciones de una persona” (RAE, 2021, s/p).

(2) Capacitación

“La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas” (Francia, 2018, p.57).

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Definición

Es la interacción entre los diversos factores, lo que permite medir la conveniencia o inconveniencia con que se han gestionado los recursos para obtener los recursos esperados. Asimismo, se refiere a cuántos recursos se utilizan en un proceso para obtener resultados, bienes o servicios específicos. (Gómez y Brito, 2020, p.75).

“La productividad laboral mide la relación entre la cantidad de trabajo asociado en el proceso productivo y la producción obtenida” (Castillo, 2022, p.5).

La productividad es un indicador de la eficacia con que se utilizan las variables durante el proceso de producción. La productividad, a veces conocida como productividad laboral, puede definirse como la cantidad de producción de una economía por unidad de un único insumo. (Céspedes et al., 2016, p.20).

2.2.2.2 Dimensiones de la productividad

a. Eficiencia

“La eficiencia es la medida de utilización de recursos en el proceso, es decir la relación de salidas con entradas” (Martinez, 2020, p.75).

Al respecto los indicadores para la variable son los siguientes:

(1) Recursos

Los recursos son los diversos medios o ayudas utilizadas para alcanzar objetivos o satisfacer necesidades. También pueden considerarse como un conjunto de recursos que pueden utilizarse para satisfacer una demanda o gestionar una empresa, como recursos naturales, los humanos, forestales, etc. (Significados, 2022, s/p).

(2) Procesos

“Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales convierten elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos” (SGP, 2018, p. 16).

b. Eficacia

“La eficacia es el logro de los objetivos, es decir la medida del logro de los resultados o salidas” (Martinez, 2020, p.75).

Al respecto los indicadores para la variable eficacia son los siguientes:

(1) Objetivos

“El objetivo es el resultado previsto, la meta que debe alcanzarse. El objetivo impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito; también es sinónimo de meta” (Martinez, 2020, p.75).

(2) Resultados

“El resultado es el efecto o consecución de una acción, proceso o situación expresados en terminos cualitativamente o cuantitativamente” (Westreicher, 2020, s/p).

c. Efectividad

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera” (RAE, 2021, s/p).

Al respecto los indicadores para esta variable son los siguientes:

(1) Presupuesto público

Técnica de gestión empleada en el estado para cumplir objetivos y prestar servicios de forma justa, eficaz y eficiente por parte de las Entidades Públicas con el fin de producir resultados que benefician a la población.

Esta herramienta señala el límite de gasto del año, en el sector público por cada entidad y la financiación de sus ingresos, teniendo en cuenta los Fondos Públicos disponibles, con la misión de mantener el equilibrio fiscal. (MEF, 2022, s/p).

2.2.2.3 Satisfacción laboral y productividad

Los empleados son uno de los componentes más cruciales de una organización. La motivación es esencial porque si los empleados no están motivados, la organización tampoco funcionará bien. Es crucial mantener un ambiente de trabajo positivo para que quienes crean la motivación interna puedan contagiarla a los demás miembros del equipo, es por ello por lo que en la actualidad encontramos organizaciones que “evolucionan” en su pensamiento administrativo y entiendes que generar buenas condiciones en el trabajo, es bueno tanto para el trabajador como para la organización, que el trabajo dignifica y que el hombre no es un mero instrumento de producción como lo es un torno o una computadora. Pero también hoy, podemos encontrar organizaciones que no han atravesado por esta transformación.

También, podríamos señalar que cuando los empleados se encuentran satisfechos transmiten su satisfacción a las personas que atienden que no pertenecen a la organización, por ejemplo, si se trata de una empresa con fines de lucro, sin dudar diríamos, que esto repercutiría positivamente en la atención de los clientes, y que en el caso de la administración pública es una mejor atención a los ciudadanos que acuden a dichas oficinas (Martinez, 2020, p.293).

2.3 Definición de términos básicos

a. Motivación

“El proceso mediante el cual se estimulan, concentran y mantienen los esfuerzos de una persona hacia el logro de una meta, se denomina motivación” (Martinez, 2020, p.287).

b. Cultura Organizacional

“La cultura organizacional se define como el conjunto de valores, creencias y hábitos compartidos por una organización determinada” (Martinez, 2020, p.251).

c. Satisfacción Laboral

“La actitud de una persona hacia su empleo se denomina satisfacción laboral” (Martínez, 2020, p.291).

d. Comportamiento organizacional

“El comportamiento organizacional, se preocupa por aquello que las personas hacen en su lugar de trabajo y como ese comportamiento influye en el desempeño de la organización” (Martinez, 2020, p.286).

e. Liderazgo

“El liderazgo es la capacidad de influir en las personas” (Martinez, 2020, p.300).

f. Cambio Organizacional

“El cambio organizacional es cualquier ajuste de personal, estructura o tecnología en una organización” (Martinez, 2020, p.319).

g. Productividad

Según Robbins (2004), señala que, “una organización es productiva si cumple sus objetivos y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. Por tanto, la productividad abarca un enfoque centrado por la eficacia y la eficiencia” (p.23).

h. Salario emocional

Según Montalvo (2018), lo define como “Los beneficios intangibles que la empresa ofrece a sus colaboradores como refuerzo a la remuneración económica, Estos beneficios buscan complementar el sueldo tradicional a través de compensaciones no económicas, y fomentar fidelidad y compromiso hacia la organización” (p.29).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

H1: Existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

H0: No Existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

2.4.2 Hipótesis Específicas

HE1: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

HE0: No existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE2: Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

HE0: No Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

HE3: Existe relación significativa entre las políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE0: No existe relación significativa entre las políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE4: Existe relación significativa entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

HE0: No existe relación significativa entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

2.5 Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de Satisfacción laboral

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
----------	-----------------	------------------	-------------	-------------	---------	-------------	--------------------

Satisfacción Laboral	“La satisfacción laboral en la gestión administrativa es como se siente el trabajador en su ambiente de trabajo, los trabajadores de estas instituciones no están del todo satisfechos, por las bajas remuneraciones, los ambientes de trabajo inadecuados y el liderazgo” (Saavedra y Delgado, 2020).	Perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece interacciones interpersonales y métodos de gestión.	9	Condiciones físicas y/o materiales.	- Ergonomía - Distribución física del ambiente.	1 y 2 3 y 4	Cuestionario	Ordinal
				Beneficios laborales y/o remunerativos	- Conceptos remunerativos. - Beneficios sociales.	5 y 6 7 y 8		
				Políticas Administrativas	- Administración participativa - Documentos de gestión institucional	09, 10 y 11 12 y 13		
				Desarrollo Personal.	- Motivación - Capacitación	14 y 15 16 y 17		

Tabla 2:
Operacionalización de Productividad

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad	Resultado de las interacciones entre muchos elementos y permite medir la conveniencia o inconveniencia de la gestión de los recursos utilizados y los previstos (Gómez y Brito, 2020)	Es una medida de rendimiento que tiene en cuenta la consecución de objetivos, la relación entre la consecución de resultados y los insumos necesarios para producir esos resultados, y otros factores.	Eficiencia	- Recursos	1 y 2	Cuestionario	Ordinal
				- Procesos	3 y 4		
			Eficacia	- Objetivos	5 y 6	Cuestionario	Ordinal
				- Resultados	7 y 8		
		Efectividad	- Presupuesto público	9, 10 y 11	Cuestionario	Ordinal	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de nivel descriptivo – correlacional. Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población, mientras que los estudios correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Mendoza & Hernández, 2018, p. 92).

3.2 Métodos de investigación

De acuerdo con el enfoque de investigación es cuantitativa. El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Mendoza & Hernández, 2018, p. 105)

3.3 Diseño de investigación

El diseño es no experimental. En la investigación no experimental, los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Mendoza & Hernández, 2018, p.152)

3.4 Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación la población estuvo conformada por 115 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo – Chiclayo – Lambayeque.

Muestra y muestreo

Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta. Encontrar una muestra que sea representativa del universo o población con cierta posibilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar), así como probabilidad. (Mendoza & Hernández, 2018, p. 171)

La formula para determinar la muestra de la presente investigación es la siguiente:

$$N = \frac{Z_{1-\alpha,2}^2 x P_x Q \times N}{E^2 x (N - 1) + Z_{1-\alpha,2}^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

P = Proporción que se esperaría encontrar en la investigación (60%)

Q = 1- P (40%)

N = Tamaño de la muestra (115)

Z = Nivel de confianza de la muestra, es decir cuan representativa es la muestra respecto del universo de unidades de observación. (95%)

E = Margen de Error, es decir cuan precisa es la medición (5%)

Después, de aplicado la formula, se obtiene que la muestra para la presente investigación es 89.

$$N = \frac{(1.96)^2 * 0.60 * 0.40 * 115}{(0.05)^2 * (115 - 1) + (1.96)^2 * 0.6 * 0.40} = 89$$

3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Para el análisis de la información de la presente investigación se aplicó el instrumento cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, después se analizaron los datos en tablas y figuras, utilizando programas y formulas estadísticas del software SPSS. Asimismo, Para determinar la confiabilidad de los instrumentos a utilizar, se utilizó del coeficiente Alfa de Cronbach y para la comprobación de las hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson.

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó un análisis descriptivo, para lo cual se elaboró una base de datos de acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos, además, se realizó el diagrama de dispersión, para determinar el nivel de relación entre las variables en estudio, lo cual fue presentado en tablas y figuras con la finalidad de mejorar su comprensión. De esta forma, se continuó con un análisis y discusión de los resultados para concluir la información exacta de nuestra investigación.

3.7 Ética investigativa

En el presente estudio se protegió la identidad de la población objeto de la muestra, garantizando la confidencialidad de la información para el uso de los datos en beneficio a determinar los objetivos del presente estudio.

Por otro lado, la ley 27815, Ley de código de ética del funcionario público, señala que el empleado público es todo funcionario que presta servicios en una entidad del estado independiente del régimen jurídico que mantenga con la entidad. Para ello, estableció principios, deberes y prohibiciones que deben de cumplir, la trasgresión al código de ética del funcionario público conlleva amonestación, multa, suspensión, destitución y despido o resolución contractual.

Tabla 3:

Ley 27815 -Ley Código de ética del funcionario Público

Principios	Deberes	Prohibiciones
Respeto	Neutralidad	Mantener intereses en conflicto
Probidad	Transparencia	Obtener ventajas indebidas
Eficiencia	Discreción	Realizar actividades de proselitismo político
Idoneidad	Ejercicio adecuado del cargo	Hacer mal uso de información privilegiada
Veracidad	Uso adecuado de los bienes del estado	Presionar, amenazar y/o acosar
Lealtad y obediencia	Responsabilidad	
Justicia y Equidad		
Lealtad al Estado de Derecho		

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de resultados

A continuación, presentamos los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos de la variable de estudio Satisfacción Laboral, con 17 ítems distribuidos en un cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo en cinco dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Desarrollo Personal y la segunda variable de estudio: Productividad con 11 ítems distribuidos en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.

La información se analizó en una base de datos, la misma que fue procesada. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión. Las tablas y gráficos fueron organizados de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación. A continuación, se detalla los resultados:

4.1.1 Resultados de las Dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Tabla 4:

Resultados de la variable satisfacción laboral

DIMENSIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	8%	11%	33%	36%	12%	100%
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS.	5%	17%	26%	39%	12%	100%
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	5%	17%	35%	30%	13%	100%
DESARROLLO PERSONAL	13%	20%	33%	28%	6%	100%
TOTAL	8%	16%	32%	33%	11%	100%

Notas. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

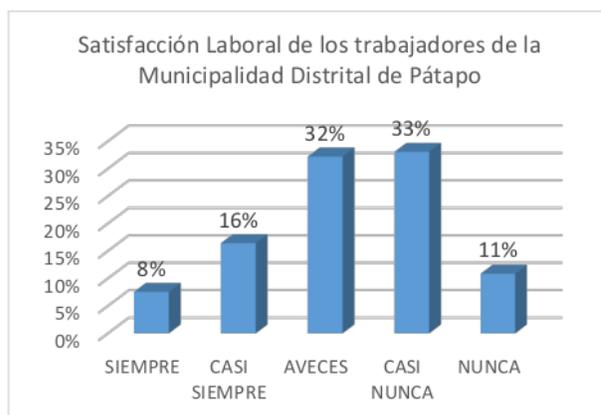
Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la variable satisfacción laboral en sus cinco dimensiones analizadas. En ese sentido, el 33% de los trabajadores

refieren que casi nunca están satisfechos en su trabajo, del mismo modo el 32 % manifiesta a veces sentirse satisfecho; no obstante, sólo el 8% expresa que siempre se encuentra satisfechos. En otras palabras, la población encuestada evidencia tener un bajo índice de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Figura 1:

Resultados de la variable satisfacción laboral



Nota. El gráfico representa los resultados de la variable satisfacción laboral

Interpretación:

De acuerdo con la figura 1, el 33% de los trabajadores refieren que casi nunca están satisfechos en su trabajo, el 32 % manifiesta sentirse satisfecho a veces; esto quiere decir que existe una insatisfacción por las Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Desarrollo Personal.

4.1.1.1 Resultados de las dimensiones de la Variable: Satisfacción Laboral

a. Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 5:

Resultados de la dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	8%
CASI SIEMPRE	10	11%
A VECES	30	33%
CASI NUNCA	32	36%
NUNCA	11	12%
TOTAL	89	100%

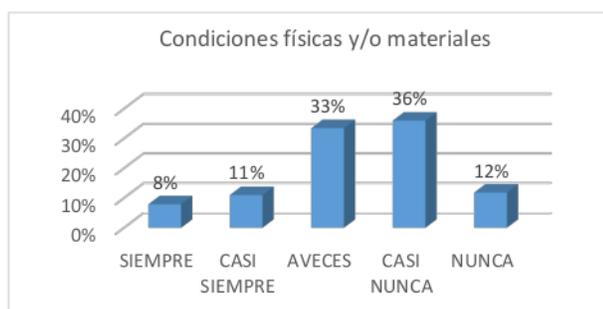
Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, del cual el 36% de los trabajadores refieren que casi nunca están satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales que les ofrece la Municipalidad Distrital de Pátapo, del mismo modo el 33 % manifiesta a veces sentirse satisfecho; no obstante, solo el 8% y 11% expresa que siempre y casi siempre respectivamente se encuentran satisfechos con dicha dimensión; y un 12% nunca se encuentra satisfecho con las condiciones físicas y/o materiales. En otras palabras, los trabajadores manifiestan tener una insatisfacción respecto a las Condiciones físicas y/o materiales de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Figura 2:

Resultados de la Dimensión Condiciones físicas y/o materiales



Nota. El gráfico representa los resultados de la Dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable Satisfacción Laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la figura 2, el 36% de los trabajadores refieren que casi nunca están satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales, el 33 % manifiesta sentirse satisfecho a veces; esto quiere decir que existe una insatisfacción por las Condiciones físicas y/o materiales, ya que tan solo un 8% y 11% respectivamente están satisfechos.

b. Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 6:

Resultados de la dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	5%
CASI SIEMPRE	16	17%
AVECES	24	26%
CASI NUNCA	35	39%
NUNCA	11	12%
TOTAL	89	100%

Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

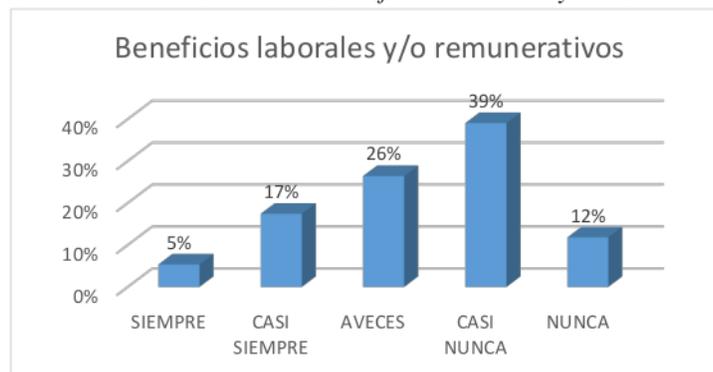
Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, del cual el 39% de los

trabajadores refieren que casi nunca están satisfechos con los Beneficios laborales y/o remunerativos que les otorga la Municipalidad Distrital de Pátapo, del mismo modo el 26% manifiesta a veces sentirse satisfecho; no obstante, solo el 5% y 17% expresa que siempre y casi siempre respectivamente se encuentran satisfechos con dicha dimensión; y un 12% nunca se encuentra satisfecho con los Beneficios laborales y/o remunerativos. Por lo tanto, los trabajadores manifiestan tener una insatisfacción respecto a los Beneficios laborales y/o remunerativos de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Figura 3:

Resultados de la Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos



Nota. El gráfico representa los resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral

Interpretación:

De acuerdo con la figura 3, el 39% de los trabajadores refieren que casi nunca están satisfechos con los Beneficios laborales y/o remunerativos, el 26 % manifiesta sentirse satisfecho a veces; esto quiere decir que existe una gran insatisfacción por las Beneficios laborales y/o remunerativos que otorga la Municipalidad, ya que tan solo un 5% y 17% respectivamente están satisfechos.

c. Políticas Administrativas

Tabla 7:

Resultados de la dimensión: Políticas Administrativas

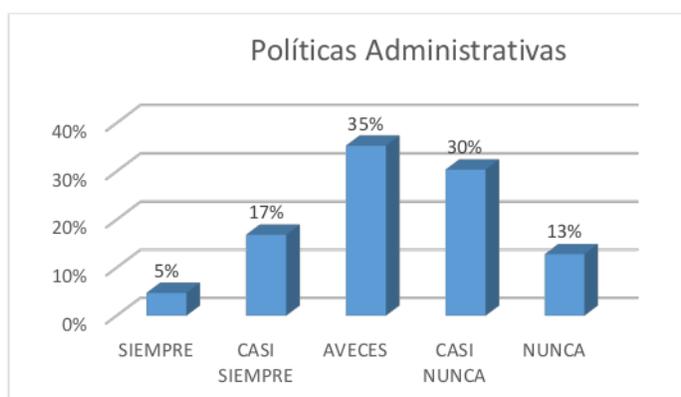
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	5%
CASI SIEMPRE	15	17%
AVECES	31	35%
CASI NUNCA	27	30%
NUNCA	11	13%
TOTAL	89	100%

Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la dimensión Políticas Administrativas, del cual el 35% de los trabajadores refieren que a veces están satisfechos con las políticas administrativas que les otorga la Municipalidad Distrital de Pátapo, del mismo modo el 30% manifiesta casi nunca sentirse satisfecho; no obstante, solo el 5% y 17% expresa que siempre y casi siempre respectivamente se encuentran satisfechos con dicha dimensión; y un 13% nunca se encuentra satisfecho con las Políticas Administrativas. Por lo tanto, los trabajadores manifiestan tener una insatisfacción respecto a las Políticas Administrativas de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Figura 4:
Resultados de la Dimensión Políticas Administrativas



Nota. El gráfico representa los resultados de la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la figura 4, el 35% de los trabajadores refieren que a veces están satisfechos con las políticas administrativas, el 30% manifiesta sentirse casi nunca satisfecho; esto quiere decir que existe una gran insatisfacción por las políticas administrativas que otorga la Municipalidad Distrital de Pátapo, ya que tan solo un 5% y 17% respectivamente están satisfechos.

d. Desarrollo Personal.

Tabla 8:

Resultados de la dimensión: Desarrollo Personal

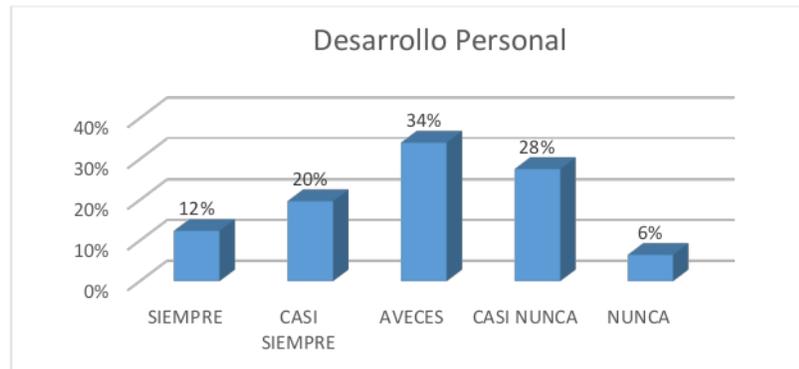
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	12%
CASI SIEMPRE	18	20%
AVECES	30	34%
CASI NUNCA	25	28%
NUNCA	6	6%
TOTAL	89	100%

Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la dimensión Desarrollo Personal, del cual el 34% de los trabajadores refieren que a veces están satisfechos con el desarrollo personal que les otorga la Municipalidad Distrital de Pátapo, del mismo modo el 28% manifiesta casi nunca sentirse satisfecho; no obstante, un 12% y 20% expresa que siempre y casi siempre respectivamente se encuentran satisfechos con dicha dimensión; y un 6% nunca se encuentra satisfecho con el desarrollo personal.

Figura 5:
Resultados de la Dimensión Desarrollo Personal



Nota. El gráfico representa los resultados de la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral.

Interpretación:

De acuerdo con la figura 5, el 34% de los trabajadores refieren que a veces están satisfechos con el desarrollo personal, el 28% manifiesta sentirse casi nunca satisfecho; un 12% y 20% respectivamente están siempre y casi siempre satisfechos con el desarrollo personal.

4.1.1.2 Resultados de las dimensiones de la Variable: Productividad

Tabla 9:

Resultados de la variable Productividad

DIMENSIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
EFICIENCIA	8%	19%	32%	26%	15%	100%
EFICACIA	9%	17%	37%	29%	8%	100%
EFFECTIVIDAD	6%	12%	37%	31%	14%	100%
TOTAL	8%	16%	35%	28%	12%	100%

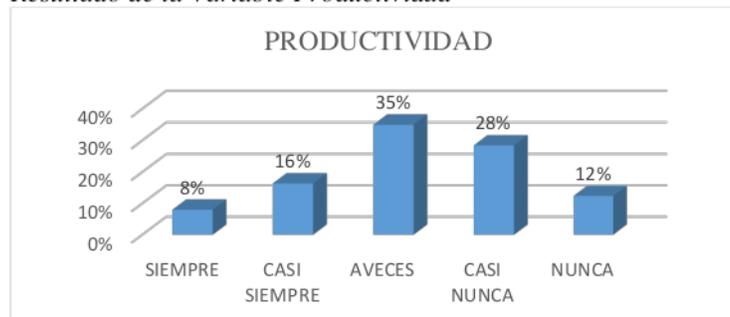
Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la variable Productividad en sus tres dimensiones analizadas. En ese sentido, el 35% de los trabajadores refieren que a veces son productivos en su trabajo, del mismo modo el 28% manifiesta casi nunca sentirse productivo; no obstante, el 8% y 16% respectivamente siempre y casi siempre se siente productivo. Un 12% nunca se siente productivo. En otras palabras, se evidencia tener una baja productividad en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Figura 6:

Resultado de la Variable Productividad



Nota. El gráfico representa los resultados de la variable productividad

Interpretación:

De acuerdo con la figura 6, el 35% de los trabajadores refieren que a veces son productivos en su trabajo, el 28 % manifiesta casi nunca sentirse productivo; esto quiere decir que existe una baja eficiencia, eficacia y efectividad.

a. Eficiencia**Tabla 10:***Resultados de la dimensión: Eficiencia*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	8%
CASI SIEMPRE	17	19%
AVECES	28	32%
CASI NUNCA	23	26%
NUNCA	14	15%
TOTAL	89	100%

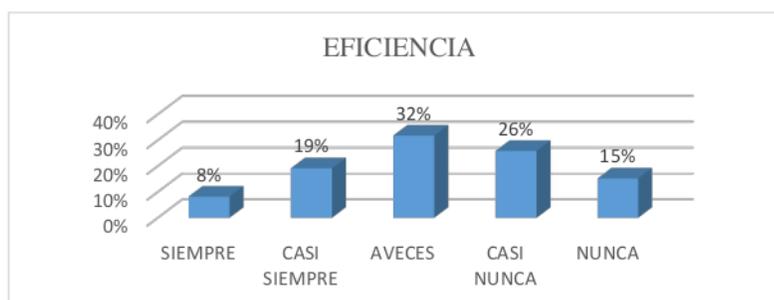
Nota. Instrumento aplicado a los trabajadores del municipio de Pátapo.

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados de la dimensión Eficiencia, del cual el 32% de los trabajadores refieren que a veces están satisfechos con eficiencia, del mismo modo el 26% manifiesta casi nunca sentirse eficiente con el trabajo que realiza; no obstante, un 8% y 19% expresa que siempre y casi siempre respectivamente se encuentran satisfechos con dicha dimensión; y un 15% nunca se encuentra satisfecho con la eficiencia alcanzada.

Figura 7:

Resultados de la Dimensión Eficiencia



Nota. El gráfico representa los resultados de la dimensión eficiencia de la variable productividad.

Interpretación:

De acuerdo con la figura 7, el 32% de los trabajadores refieren que a veces son eficientes en su trabajo, el 26 % manifiesta casi nunca sentirse eficiente, un 15% considera que nunca es eficiente; esto quiere decir que existe una baja eficiencia.

b. Eficacia

Tabla 11

Resultado de la dimensión: Eficacia

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	9%
CASI SIEMPRE	15.25	17%
AVECES	32.5	37%
CASI NUNCA	26	29%
NUNCA	7.25	8%
TOTAL	89	100%

Nota. Instrumento aplicado a los empleados del municipio.

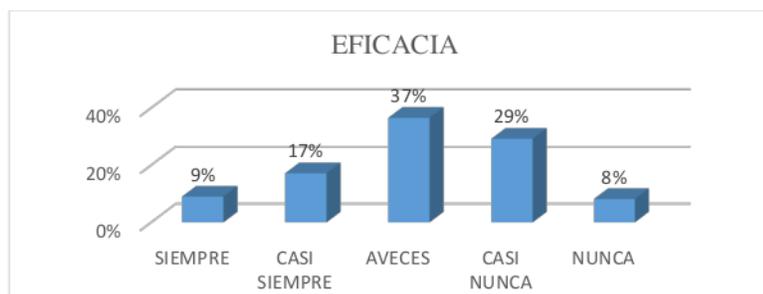
Interpretación:

El cuadro precedente muestra los resultados de la dimensión Eficacia, del cual el 37% de los trabajadores refieren que a veces con eficaces,

del mismo modo el 29% manifiesta casi nunca se siente eficaz con el trabajo que realiza, un 8% nunca se siente eficaz; no obstante, un 9% y 17% expresa que siempre y casi siempre respectivamente son eficaces.

Figura 8:

Resultados de la Dimensión Eficacia



Nota. Se evidencia los resultados de la dimensión eficacia.

Interpretación:

En la figura 8, el 37% de los trabajadores refieren que a veces son eficaces en su trabajo, el 29 % manifiesta casi nunca sentirse eficaz, un 15% considera que nunca lo es.

c. Efectividad

Tabla 12:

Resultados de la dimensión: Efectividad

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	6	6%
CASI SIEMPRE	10	12%
AVECES	33	37%
CASI NUNCA	27	31%
NUNCA	13	14%
TOTAL	89	100%

Nota. Instrumento aplicado a los empleados del municipio.

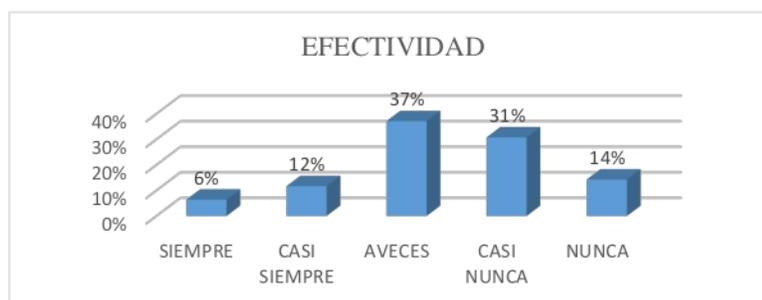
Interpretación:

El cuadro evidencia los resultados de la dimensión Efectividad, del cual el 37% de los trabajadores refieren que a veces con efectivos,

del mismo modo el 31% manifiesta casi nunca se siente efectivo con el trabajo que realiza, un 14% nunca se siente efectivo; no obstante, tan sólo un 6% y 12% expresa que siempre y casi siempre respectivamente son efectivos.

Figura 9:

Resultados de la Dimensión Efectividad



Nota. El gráfico evidencia los resultados de la dimensión efectividad.

Interpretación:

En la figura 9, se aprecia que el 37% de los colaboradores refieren ser a veces son efectivos en su trabajo, el 31% manifiesta casi nunca sentirse efectivo, un 14% nunca lo es.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad

La población de la Municipalidad Distrital de Pátapo está conformada por 115 trabajadores, a dicha población se le aplicó la fórmula para sacar la muestra representativa, que dio como resultados 89 trabajadores, por ser una muestra mayor a 50 aplicaremos la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 13:
Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,146	89	,000
Productividad	,070	89	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Notas. Instrumento aplicado a trabajadores del municipio.

Interpretación

Apreciando los datos y dado que la muestra es >50 (89), se constata que la variable Satisfacción Laboral no sigue una normal distribución normal debido al p-valor $< \alpha$ (0.05) y la variable productividad presenta un p-valor $> \alpha$ (0.05) presenta una normal distribución; por lo que, se utilizará la prueba de Rho de Spearman a fin de medir la correlación de las variables.

4.2.2 Constatación de hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

H0: No Existe relación directa significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Tabla 14:

Determinar la relación que existe entre Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo

		SATISFACCION LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coef. de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,605**
		N	89
	PRODUCTIVIDAD	Coef. de correlación	,605**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	89

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

La tabla 14 obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.605**, lo cual muestra que ambas variables tienen una correlación positiva moderada, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), en tal sentido, la hipótesis nula es rechazada.

a. Hipótesis Especifica 1

HE1: Existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE0: No existe relación significativa entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Tabla 15:

Establecer la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

		CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES	Coef. de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,626**
		N	89
	PRODUCTIVIDAD	Coef. de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	89

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

El resultado en la tabla 15 se obtiene una correlación de Rho de Spearman = 0.626*, obteniendo así que las dos variables muestran una correlación moderada positiva, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por tal motivo, la HE0 es rechazada.

b. Hipótesis Especifica 2

HE1: Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE0: No existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Tabla 16:

Establecer la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

		BENEFICIOS LABORALES Y/O ADMINISTRATIVOS	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	BENEFICIOS LABORALES Y/O ADMINISTRATIVOS	Coef. de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	89
	PRODUCTIVIDAD	Coef. de correlación	,365**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	89

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

El resultado de la tabla 16 obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.365*, mostrando así que, las dos variables tienen una correlación positiva pero baja, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), en base a ello, la hipótesis nula es rechazada.

c. Hipótesis Especifica 3

HE3: Existe relación significativa entre las políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE0: No existe relación significativa entre las políticas administrativas con la

productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Tabla 17:

Establecer la relación que existe entre las Políticas Administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

			POLITICAS ADMINISTRATIVAS	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Coef. de correlación	1.000	,613**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	89	89
	PRODUCTIVIDAD	Coef. de correlación	,613**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	89	89

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

El resultado en la tabla 17 muestra una correlación de Rho de Spearman = 0.613*, obteniendo así que, ambas variables presentan una correlación moderada positiva, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo tanto, la HEO es rechazada.

d. Hipótesis Especifica 4

HE4: Existe relación significativa entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

HE0: No existe relación significativa entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Tabla 18:

Establecer la relación que existe entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo.

			DESARROLLO PERSONAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	DESARROLLO PERSONAL	Coef. de correlación	1.000	0.517
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	89	89
	PRODUCTIVIDAD	Coef. de correlación	0.517	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	

	N	89	89
--	---	----	----

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

El resultado de la tabla 18 muestra una correlación de Rho de Spearman = 0.517*, lo que demuestra que las dos variables tienen una correlación positiva moderada, con un $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por esto, la hipótesis nula es rechazada.

4.3 Discusión de resultados

Con respecto al objetivo principal del estudio: Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, el resultado de tabla 14 evidencian que existe una correlación de Spearman de 0.605, medianamente positiva, entre la satisfacción laboral y la productividad, es decir las dos variables de estudio presentan una relación positiva en los trabajadores del municipio. También, presenta un nivel de significancia de $p < 0.01$; lo que expone que es muy significativa; datos que al ser comparados en la tesis de Sánchez (2019) sostiene que, las variables productividad y satisfacción laboral tienen relación moderada significativa, por ello infiere que, en la medida que la alta dirección del municipio de San Martín considere un ambiente laboral idóneo vinculado a motivaciones e incentivos, se lograra mayor productividad; es decir se mejorara el actuar de los organismos públicos. En esa misma línea, la satisfacción laboral ayuda a las personas a estar más contentas con la realidad de su trabajo, por ello, las organizaciones deben preocuparse por el bienestar personal y su apertura al cambio si quieren trabajadores que den mucho más de sí para alcanzar los objetivos establecidos (Salazar & Ospina, 2019, p.3).

Con respecto al objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre las condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, la tabla 15 en sus resultados muestran un nivel de correlación positiva considerable 0,626 entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales con la productividad en los colaboradores del gobierno local, datos que al ser comparados con la tesis de Gonzales (2022) manifiesta que, hay relación entre la

productividad y la felicidad laboral, por lo que, el entorno debe ofrecer condiciones de interacción, ergonómica, comunicación, seguridad, entre otros, lo que incide en un mejor desempeño y productividad del trabajador. Con estos resultados, se ratifica la relación que la dimensión se relaciona con la efectividad de los colaboradores. Bajo ese contexto, para Ofsillas (2018) refiere que, el diseño de la oficina es crucial en el lugar de trabajo, ya que impacta en la productividad y la eficiencia laboral.

De acuerdo al objetivo específico 2: Establecer ¹ la relación que existe entre los beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, los resultados obtenidos de la tabla 16 revelan una relación positiva baja de 0.365, ² entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la productividad en los trabajadores de la entidad, datos que al ser comparados con la tesis de Moreno (2021) donde concluye que, hay una fuerte, significativa y positiva relación entre la felicidad laboral de los empleados de la entidad pública y la productividad, resaltando que estos deben sentirse satisfechos para que sean productivos en las organizaciones, con estos resultados, se ratifica que, las dos variables de estudios presentan relación, todo ello incrementa la felicidad laboral y hace que el personal sea más productivo. Desde este punto de vista, el empleado público recibe la remuneración como forma de pago por el trabajo, ya sea en forma de bienes, dinero o servicios en especie, e independientemente de su cuantía siempre que sea a su elección. (LP, 2021, s/p).

En relación con el objetivo planteado 3: Establecer ¹ la relación que existe entre las políticas administrativas con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, la tabla 17 muestra un nivel de correlación positivo significativo de 0,613 entre la dimensión ¹ políticas administrativas y la variable productividad en los recursos humanos del gobierno local, datos que al ser comparados con la investigación de Zapata (2018) donde concluye que, las dos variables presentan una correlación directa, es decir, a más productividad, más satisfacción laboral; con esto concluimos que las dos variables se relacionan. En ese orden, Martínez (2020) afirma que “la actitud que los empleados tienen hacia el lugar donde trabajan y crecen profesionalmente se conoce

como satisfacción laboral”.

De acuerdo al objetivo planteado 4: Establecer ¹ la relación que existe entre el desarrollo personal con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo, la tabla 18 evidencian que, existe una relación directa de 0.517 entre la dimensión desarrollo personal con la productividad del recurso humano en la municipalidad, datos que al ser comparados con la tesis de Piscoya (2021) donde concluye que, las dos variables tienen una fuerte correlación impactando en la efectividad de los trabajadores, asimismo, identifica otros factores importantes son las condiciones materiales y físicas, los métodos de trabajo y estilos de dirección, políticas administrativas, entre otros que incrementan la satisfacción laboral; dentro de esos argumentos no señala al desarrollo personal; sin embargo, es pertinente señalar que esto es inherente al ser humano, es decir a su propio crecimiento independiente de su entorno laboral; con estos resultados, existe un vínculo entre productividad y satisfacción en el trabajo. Por consiguiente, Simbron & Sanabria (2019) sostienen que, la percepción general que una persona tiene de su empleo sirve como característica definitoria de la satisfacción laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

- Al determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pátapo se demuestra una correlación directa; asimismo, la tabla 14 muestra una correlación positiva moderada ($r = 0.605$), entre la variable las variables analizadas, aceptando de esta forma la hipótesis (H1) de la investigación.
- Al establecer la relación que existe entre la dimensión condiciones físicas y/o materiales con la productividad, se argumenta que si existe una relación directa. Evidenciándose una correlación positiva ($r = 0.626$) de acuerdo con la tabla 15, entre la primera dimensión y la productividad, aceptando la hipótesis (H1) del estudio.
- Al establecer la relación que existe entre la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con la variable productividad, se sostiene que existe una relación directa. Sin embargo, la tabla 16 presenta una correlación baja ($r = 0.365$) entre la dimensión y la variable objeto de análisis, aceptando de esta manera la hipótesis (H1) del estudio.
- Al establecer la relación que existe entre la dimensión políticas administrativas con la productividad, se comprobó que existe una relación directa. En ese sentido, en base a la tabla 17 se confirma que la tercera dimensión y la productividad se correlacionan de forma positiva moderada ($r = 0.613$), aceptando así la hipótesis (H1) de la investigación.
- Al establecer la relación que existe entre la dimensión desarrollo personal con la productividad, se demostró con la tabla 18 que, existe una relación directa; una correlación moderada ($r = 0.517$) de forma positiva entre la cuarta dimensión y la productividad, aceptando la hipótesis (H1) de la investigación.

5.2 Sugerencias

- Recomendamos al Sr. Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pátapo fomentar e incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores a través de las 04 dimensiones analizadas en el presente estudio, es decir mediante la mejora en las políticas administrativas, ¹² condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos y el desarrollo personal del talento humano de los trabajadores del municipio, a fin de aumentar la productividad de los empleados para que podamos cumplir nuestros objetivos y llevar a cabo nuestro mandato institucional por el bien de la población.
- Recomendamos al Sr. Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de Pátapo modernizar las áreas de trabajo del municipio de esta forma se mejorará las condiciones físicas y/o materiales, a través de la distribución, optimización de los ambientes, la reposición del mobiliario, ergonomía y equipos tecnológicos modernos, con el objetivo de promover la eficiencia laboral y proporcionar comodidad para la consecución de los fines institucionales.
- Recomendamos al Gerente de Recursos Humanos del municipio, promover reuniones mensuales de participación y confraternidad donde se reconozca al personal más desatacado del mes mediante la entrega de un certificado y un incentivo económico por su eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus funciones; esta acción permitirá crear un modelo a seguir en la municipalidad y el incremento de la productividad del personal, logrando así la consecución de metas y objetivos.
- Recomendamos al Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad, diseñar y ejecutar un plan de capacitaciones trimestral dirigidos a los trabajadores utilizando los medios digitales como los cursos MOOC del OSCE, Contraloría, Ministerio Público, convenios con Universidades e institutos locales, a fin de potenciar los conocimientos y capacidades de los empleados, y a su vez medir el impacto de las capacitaciones en el desarrollo de sus funciones.
- Recomendamos al Gerente de Recursos Humanos de la entidad, fomentar talleres de

psicología organizacional dirigido a los trabajadores donde se identifique las causas y efectos de los problemas personales y laborales que afecten a la organización, estos talleres deberán ser desarrollados a través de dinámicas individuales, grupales y organizacionales a fin de incrementar el bienestar laboral, calidad de vida y el rendimiento del personal de la municipalidad de Pátapo.

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO – CHICLAYO - LAMBAYEQUE

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	1library.co Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	fairebackdisri.hatenablog.com Fuente de Internet	<1%

9	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
11	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.coursehero.com	

Fuente de Internet

<1 %

21

eprints.uanl.mx

Fuente de Internet

<1 %

22

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO – CHICLAYO - LAMBAYEQUE

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49
