



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la
Gerencia de Transporte Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Llenque Fernandez, Lucero Lissette (ORCID: 0000-0003-2252-0835)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado.

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

En memoria de mi padre Pedro Llenque Pérez, quien tuvo fe en mí siempre, aunque no pueda abrazarlo físicamente, lo abrazo con el alma.

A mi madre Lucero Fernández Fernández, por su amor incondicional, por todo lo que me ha dado, enseñado y apoyado a lo largo de nuestra vida juntas.

A mi hijita Arianna Nicolle Fuentes Llenque, por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago. Esta tesis significa la terminación de un ciclo y el inicio de otro, uno mejor para ti y para mí. Te amo con todo mi corazón.

Lucero Lissette

Agradecimiento

Mi agradecimiento sincero al asesor de mi tesis, el Dr. Erick Carlo Figueroa y a cada docente, quienes con su apoyo y enseñanzas forjaron la base de mi vida profesional.

Agradezco también a los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, lugar donde se desarrolló mi tesis, por la paciencia y disponibilidad que han tenido en todo momento.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas de recolección de información	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis.....	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIÓN	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1:	<i>Nivel de la dimensión factor de higiene de la Gerencia Transporte Chiclayo, 2021</i>	18
Tabla 2:	<i>Nivel de la dimensión factor de motivación de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	19
Tabla 3:	<i>Nivel de la variable satisfacción laboral de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	20
Tabla 4:	<i>Nivel de la variable desempeño laboral de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	21
Tabla 5:	<i>Resultados de la prueba de normalidad</i>	22
Tabla 6:	<i>Resultado inferencial de la correlación entre dimensión factor de higiene y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	23
Tabla 7:	<i>Resultados de la prueba de normalidad</i>	24
Tabla 8:	<i>Resultado inferencial de la correlación entre dimensión factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	25
Tabla 9:	<i>Resultados de la prueba de normalidad</i>	26
Tabla 10:	<i>Resultado inferencial de la correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	27

Índice de figuras

Figura 1: <i>Representación del diseño de investigación</i>	13
Figura 2: <i>Porcentaje de la dimensión factor de higiene de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	18
Figura 3: <i>Porcentaje de la dimensión factor de motivación de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i>	19
Figura 4: <i>Porcentaje de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i> ..	20
Figura 5: <i>Porcentaje de la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021</i> ..	21

Resumen

El presente trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; tuvo enfoque cuantitativo, de tipo transversal, de nivel descriptivo – correlacional y el diseño fue no experimental. La población del estudio estuvo constituida por 85 colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, sin embargo, se consideró como muestra a 25 colaboradores, quienes son los que asisten de manera presencial a laborar. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual fue validado por 3 expertos y obtuvo una confiabilidad de 0.930 con Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indican que el 64% de los colaboradores se encuentran en un nivel de parcial satisfacción, mientras que el 36% en un nivel de regular satisfacción laboral; y con respecto a la segunda variable, el 64% se ubica en un nivel medio de desempeño laboral, el 24% en un nivel alto y el 12% en un nivel bajo de desempeño laboral. Se concluye que existe relación alta, positiva y significativa ($\rho=0,857$, $p=0.000$) entre ambas variables, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: Satisfacción y desempeño laboral.

Abstract

The present research work whose objective was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of the employees of the Chiclayo Transportation Management, 2021; It had a quantitative, cross-sectional, descriptive-correlational level approach and the design was non-experimental. The study population consisted of 85 collaborators from the Chiclayo Transportation Management, however, 25 collaborators were considered as a sample, who are those who attend in person to work. The instrument used was the questionnaire, which was validated by 3 experts and obtained a reliability of 0.930 with Cronbach's Alpha. The results obtained indicate that 64% of the employees are at a level of partial satisfaction, while 36% are at a level of regular job satisfaction; Regarding the second variable, 64% are located at a medium level of job performance, 24% at a high level and 12% at a low level of job performance. It is concluded that there is a high, positive and significant relationship ($\rho = 0.857$, $p = 0.000$) between both variables, therefore, the proposed hypothesis is accepted.

Keywords: Satisfaction and job performance.

I. INTRODUCCIÓN

La dimensión más importante de la calidad de vida laboral que se relaciona con la productividad, eficiencia y desarrollo del talento humano es el desempeño laboral; esto es consecuencia de un adecuado ambiente en el centro de trabajo, lo que conlleva al colaborador a sentirse bien, influyendo en el comportamiento, motivación, desempeño y sobre todo la satisfacción.

La satisfacción laboral se puede apreciar cuando el colaborador se siente motivado, feliz, dichoso con su trabajo; así mismo cuando siente una estabilidad en su centro de trabajo y visualiza un crecimiento profesional. Es por ello que si un colaborador se siente satisfecho y dichoso le retribuirá a la empresa con su esfuerzo y dedicación, sin embargo, si se siente desdichado ocurrirá todo lo contrario.

Siendo la satisfacción laboral un tema muy investigado por las organizaciones, se ha considerado como definición que es un estado de ánimo positivo y gratificante, lo que es resultado de la apreciación que cada trabajador obtiene de las experiencias laborales. (Duche & Rivera, 2019) De igual manera Guerrero, Parra, & Arce (2018) refiere que la satisfacción laboral es un comportamiento del colaborador frente a su trabajo, lo cual es la forma de responder ante las características actuales del cargo que ocupa el colaborador, así como la idea de lo que cree que “debería ser”.

En Colombia, Pedraza (2020), realizó un estudio en las instituciones tanto públicas como privadas, los colaboradores de ambas instituciones consideran valioso trabajar en un ambiente laboral agradable, donde existan oportunidades de mejora y bienestar, y con ello obteniendo mayor identidad y compromiso organizacional, lo que influirá en satisfacción laboral, sin embargo indicó que en las organizaciones privadas (a diferencias de las públicas) existe mayor discrepancia con relación a identidad y satisfacción intrínseca.

Con respecto al desempeño laboral, según López, Aragón, Muñoz, Madrid & Tornell (2021), menciona que es la manera como los colaboradores perseveran en trabajar de forma eficiente para alcanzar los objetivos de la

institución. De igual manera, Chiavenato (2018) menciona que el desempeño laboral es el resultado de la labor, y; concuerda con Pérez (2019) que es el comportamiento que se percibe en los colaboradores y que es significativo para poder alcanzar los logros en la institución.

Según Gestión Rh (2018) menciona que la encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 2018 indica que, México es la ciudad con el 82% de sus colaboradores satisfechos, le sigue India con 81%, Estados Unidos con 80%, sin embargo, Japón y Hong Kong cuenta con un porcentaje bajo de satisfacción, obteniendo el 44% y 46% respectivamente.

En nuestra realidad peruana, las instituciones públicas suelen carecer de un adecuado ambiente en el centro de trabajo, el desempeño laboral es clave en una organización e importante para el público que es atendido; ya que ellos esperan una mejor atención y una excelente calidad de servicio. En cualquier institución, cada proceso involucra la interrelación entre los trabajadores, ya sea nombrados y contratados, todos forman parte de la organización. En la Gerencia de Transporte Chiclayo se puede apreciar que muchos de los colaboradores nombrados trabajan de forma mecanizada como consecuencia de estar en el mismo cargo año tras año, sin la visualización de un pronto ascenso o incremento monetario. En muchos casos, al ya sentir seguridad por su estabilidad laboral no se preocupan en adquirir nuevos conocimientos, lo que se vería reflejado en su desempeño. Por otro lado; con respecto al personal contratado, estos deseen aprender todo lo concerniente a los diferentes procesos que se generen dentro de la institución, sin embargo, la carga laboral que reciben es excesiva puesto que se suma lo que el personal nombrado no realiza, lo que ocasiona fastidio e incomodidad sintiéndose insatisfechos, no obstante, lo realizan ya que esperan que su contrato sea renovado por su buena disposición. Ambos tipos de colaboradores refieren que en cada cambio de gobierno se incorporan nuevos colaboradores puesto que cada gestión ingresa a su personal de confianza, lo que causa incertidumbre, generando que los colaboradores contratados sean cambiados y que el personal nombrado sea ignorado para un posible ascenso o aumento económico.

Además, se observa que las condiciones laborales no son las mejores, puesto que varias oficinas son separadas por material de construcción delgado, ocasionando inseguridad en la información que es tratada en dicha oficina ya que siente que son escuchados por los miembros de la oficina adjunta.

Por las razones antes expuestas, se puede apreciar que en la institución que, el desempeño laboral ha disminuido, lo que conlleva a no cumplir con los objetivos y las metas que aspira lograr la organización.

Diferentes autores concuerdan que la satisfacción de los colaboradores influye en el desempeño laboral, formulando la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021?; así mismo se plantea los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021? y ¿Cuál es la relación que existe entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021?; razón por la que se decidió realizar la presente investigación ya que brindará mayores conocimientos al problema descrito; planteando como primer punto el objetivo principal: determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021, y surgiendo los objetivos específicos como: identificar la relación que existe entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021 y establecer la relación que existe entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

Para el desarrollo de esta investigación se planteó como justificación lo siguiente: Los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, son importantes para un buen funcionamiento de la institución, por lo que un buen desempeño laboral y satisfacción laboral, son vitales para el compromiso con la institución lo que es un aporte práctico; así mismo tiene implicancias sociales ya que la satisfacción de los trabajadores implica una buena atención a la ciudadanía.

Teniendo la siguiente conjetura principal a la pregunta planteada en la investigación: Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; así mismo se obtiene las siguientes hipótesis específicas: existe relación entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021 y existe relación entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró como antecedentes a nivel internacional, los siguientes trabajos de investigación, los cuales están relacionados a las variables de nuestra problemática:

Peralta (2017) en su investigación realizada en Bolivia, tiene como finalidad medir la relación entre: clima organizacional y sus dimensiones, con satisfacción laboral y sus factores del personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, en La Paz. Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y con diseño no experimental. Se realizó en una población de 74 profesionales de enfermería. Referente a su segunda variable, satisfacción laboral, el autor concluye que los enfermeros están satisfechos con la organización, el factor de satisfacción con el trabajo tiene el resultado de 97%, siendo el más alto, y el más bajo es de 88% que obtuvo el factor de satisfacción con las decisiones. Ante ello, recomienda realizar mediciones habitualmente para examinar las dificultades que presente la institución y así evitar que se dificulte los objetivos organizacionales.

Cernas-Ortiz, Mercado, & León-Cazares (2018) su tesis tiene como finalidad estudiar la equivalencia de una escala de satisfacción laboral y de compromiso organizacional entre la cultura del país de México y el país de Estados Unidos. La información se recolectó a través de un cuestionario auto administrado, se consideró aplicar una muestra no probabilística a cursantes de maestría en ambos países, teniendo México un total de 287 y Estados Unidos un total de 273 estudiantes. Se obtuvo como resultado que las escalas estudiadas no son equivalentes entre ambas naciones. Una discrepancia de este descubrimiento es que los estudios transculturales de satisfacción laboral y compromiso organizacional podrían obtener resultados invalidados. Para evitarlo, recomiendan considerar ciertas precauciones en estudios de ambas variables en contextos internacionales.

López, Chambel, Muñoz & Silva (2018) en su indagación enfocado en 4 centenares de colaboradores de nacionalidad chilena del sector minorista, utilizó un enfoque cuantitativo y diseño transversal; y concluyó que la falta de seguridad en el trabajo tiene influencia en el desempeño de los trabajadores.

Es decir, por causa de una inseguridad laboral los trabajadores pueden percibir incertidumbre ya que pueden temer ser despedidos, lo que lleva a afectar a su desempeño laboral, incluso la disminución de este, podría causar debilidad de la eficiencia y efectividad organizacional, lo que produciría un impacto financiero.

De la misma forma, se indagó en trabajos de investigación en todo el territorio nacional considerando a Palacios (2021) quién en su indagación tiene como fin establecer qué relación existe entre sus dos variables, clima laboral y satisfacción laboral en los profesores de la Institución Educativa Juan Guerrero Quimper, por lo que utilizó un enfoque cuantitativo, con método hipotético–deductivo, de tipo básico, con un nivel correlacional y diseño no experimental - transversal. Fueron 78 los docentes censados de la institución mencionada ubicada en Villa María del Triunfo, en Lima. Se obtuvo como resultado que su primera variable: clima laboral y su segunda variable: satisfacción laboral tiene un nivel alto de correlación obteniendo un 0.620 de Rho y un 0.000 de p-valor; en otras palabras, si se tiene un buen clima laboral de igual manera ocurrirá con el nivel de satisfacción laboral.

Bardalez (2021) en su investigación consideró una población de 45 trabajadores y se tomó el 100% como muestra de la población de la municipalidad de la Calzada de la ciudad de Tarapoto quienes tenían diferentes condiciones de contrato y así poder determinar el nivel de relación entre el régimen laboral y satisfacción laboral en dicha municipalidad. La indagación de Bardalez es básica, de corte transversal y enfoque cuantitativo; diseño, descriptivo; la técnica empleada es encuesta, y el instrumento es cuestionario. Concluyó que con respecto al régimen laboral el 40% es aplicada correctamente ocasionalmente, el 31% no se aplica nunca y el 29% continuamente. Referente a la relación entre satisfacción y régimen laboral es alta y positiva de 0.672 por lo que recomienda al director de RRHH de la municipalidad de Calzada desarrollar políticas que se enfoquen en mejorar las condiciones laborales.

Albarracin & Huallpa (2017) su investigación tiene como finalidad elaborar un diseño y plantear un modelo de gestión directivo el cual permita optimizar el desempeño laboral de profesores y directivos según el

diagnóstico. Este estudio es descriptivo, analítico y crítico propositivo. La población abarca a todo el personal docente, así como directivos de la institución educativa. Se puede verificar en los resultados que los docentes cumplen con su trabajo por arriba del nivel regular al nivel bueno, por el contrario, con respecto al director, su resultado es deficiente, por lo que se concluye que el trabajo docente es aceptable a diferencia del directivo; por lo que se recomienda un modelo de gestión para la mejora y el fortalecimiento de los aspectos buenos y eliminar los malos con adecuadas tácticas educativas.

Navarro (2019) en su tesis planteó relacionar la motivación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local [UGEL] en Padre Abad – Aguaytia. Su diseño es transversal, nivel descriptivo correlacional y su población consta de 39 trabajadores y para analizar los datos utilizó estadísticas descriptivas y pruebas de normalidad. Esta tesis verificó positivamente la relación existente entre las variables motivación y desempeño laboral, siendo directamente proporcional, es decir una buena y adecuada motivación tiene efectos favorables en el desempeño de los administrativos de la UGEL en mención.

Con respecto al ámbito local, se indagó en trabajos de investigación considerando lo siguiente:

Bulnes (2018), se planteó como objetivo diseñar una estrategia de clima laboral con la finalidad de que los colaboradores se sientan valorados en su organización. Se realizó con una población de 29 trabajadores de la Oficina Regional del departamento de Lambayeque de la Institución Pública de Defensa del Consumidor, tipo de muestreo no probabilístico. Es una investigación descriptiva propositiva, y se utilizó como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Se obtuvo de resultado un nivel bajo de satisfacción laboral, los trabajadores están insatisfechos con las técnicas que utilizan los jefes para supervisar, además existe discrepancia entre compañeros; por lo que se recomendó emplear la estrategia en la institución. RRHH debe tramitar con el personal autorizado para la aprobación del presupuesto y ejecución de todas sus fases.

Idrogo (2017), en su investigación propone diseñar una estrategia de motivación apoyada en la dinámica del proceso que favorezca con la satisfacción en los trabajadores de una institución pública. Su población consta de 35 trabajadores, y los instrumentos fueron: Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y Escala de "Satisfacción Laboral CL- SPC. Este estudio es descriptivo propositivo y concluye que del 100% de los trabajadores de una institución pública de la ciudad de Chiclayo, el 96.9% muestra motivación moderada y 3.12% motivación alta. De igual manera, el 68.75% muestran satisfacción regular, mientras que la diferencia muestra insatisfacción. Existe relación favorable significativa entre motivación y satisfacción laboral, por lo que se recomendó la creación, implementación y reestructuración de diferentes programas de motivación dentro de la institución, así como llevarlos a cabo de manera correcta. De igual manera se recomienda elaborar y crear alicientes afines al trabajo ejecutado por los trabajadores.

Cajo (2018) en su investigación de tesis propone un modelo de gestión corporativo estratégico que favorezca la eficacia del desempeño profesional tanto del docente como directivo, durante la gestión educativa del colegio Perú Birf, de Pueblo Nuevo en Ferreñafe, su población fue de 51 personas, entre docentes y personal directivo, el método utilizado es de encuesta con tipo de diseño descriptivo. Dicho trabajo concluyó que es necesario una reestructuración mental de la plana docente como en el personal directivo, específicamente en lo relacionado a conexiones interpersonales, y motivacionales para aumentar el desempeño laboral, por lo que aconseja efectuar jornadas de auto evaluación de la labor educativa e implementar sesiones de autoformación.

Los antecedentes antes expuestos están relacionados a la investigación, lo cual permite fundamentar el estudio en un marco teórico como es:

Según Andresen, Domsch, & Cascorbi (2007) definen a la satisfacción laboral como el estado emocional agradable y positivo como resultado de la práctica misma del trabajo; coincidiendo con el enunciado de Newstrom

(2011), quién indica que son actitudes positivas de cada persona hacia su centro laboral.

Así mismo, Aritzeta & Ayestarán (2020), precisan que la satisfacción laboral aumenta como consecuencia de lo que cada trabajador percibe subjetivamente en un centro laboral donde existe trabajo en equipo que en forma individual. Igualmente, Salanova, Agut, & Peiró (2005) indican que, la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes del trabajador hacia su centro de trabajo, así como de elementos específicos (ya sea los compañeros de trabajo, personal superior, sueldo, condiciones de trabajo, etc.).

Según Quiroa (2021), la teoría bifactorial de Herzberg, plantea que el desempeño del personal tiene relación con el grado de satisfacción que sienten en su centro laboral, cabe indicar que la reacción de los colaboradores hacia su trabajo es diferente dependiendo de lo que perciben. Así mismo Manso (2002), indica que según Herzberg; el eliminar las razones por la que un trabajador pueda sentirse insatisfecho no implica, necesariamente, que ellos empiecen a sentir satisfacción absoluta. Herzberg determinó que los factores que impulsan a los colaboradores son higiene y motivación. Los factores de higiene refiere a las necesidades fundamentales que tiene cada persona como factor económico, es decir el sueldo que percibe cada trabajador sea adecuado según las tareas realizadas; otro factor de higiene son las condiciones laborales, es decir un correcto y adecuado ambiente laboral; la seguridad laboral también se considera como factor de higiene y se refiere a las políticas de la institución donde incluya reglas, normas y procedimientos; factor social que es la interacción y convivencia entre los colaboradores; y beneficios adicionales. Los factores de motivación refieren a las necesidades secundarias que tiene cada persona, las cuales están vinculadas a los puestos de trabajo obteniendo resultados favorables de productividad. Los factores de motivación son trabajo estimulante lo que motiva a los trabajadores; logro y autorrealización al considerar que su trabajo es importante y valorado; reconocimiento por sus objetivos trazados y alcanzados; y responsabilidad al sentir que sus superiores confían en su trabajo. Cabe mencionar que Chiavenato (2006) señala que, los factores

higiénicos, son los que se ubican en el entorno que rodea a los colaboradores, y abarcan las circunstancias en las que desempeñan el trabajo. Ya que estas circunstancias son administradas por la institución, escapa del control de los colaboradores.

Con respecto al desempeño laboral, Lalwani (2020), menciona que es una evaluación del esfuerzo de cada colaborador durante el desarrollo de su trabajo; por otro lado, Periyasamy (2020) indica que desempeño laboral se asocia lo que se da en el área de trabajo con lo que se produce y lo que se espera.

Ixtepan (2013), indica que según Mc Gregor, los gerentes tienen una supuesta idea sobre el comportamiento humano de sus subordinados, y en base a ello estos gerentes eligen la forma de conectarse con sus empleados. La Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor, ambas teorías enfocan diferentes formas de dirigir, y son usadas en el desarrollo, comunicación y desempeño organizacional. Con respecto a la Teoría X se afirma que los jefes son autoritarios por ende consideran que los colaboradores solo laboran bajo amenazas, ya que la tendencia humana es evitar el trabajo, huir de las responsabilidades, y buscar seguridad. Por otro lado, la Teoría Y afirma que los jefes consideran que los colaboradores quieren y tienen la necesidad de trabajar, ya que se esfuerzan, organizan y motivan; por ende, los objetivos del colaborador como de la organización no se ven afectados. Se asume que es responsabilidad de la jefatura crear condiciones correctas para que los colaboradores puedan mejorar sus cualidades, de esta manera el colaborador alcanza sus necesidades personales, y al mismo tiempo aportan a los objetivos de la organización, es decir satisfacen ambas partes.

Para complementar, se definen términos básicos para el entendimiento de la presente investigación, como el salario es el dinero que cada persona recibe por cumplir una determinada actividad y se recibe cada período de tiempo; condiciones de trabajo que son características del entorno laboral. También podemos mencionar el término de supervisión, que es la acción de examinar, fiscalizar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y es realizada por un profesional con mayor jerarquía. Un vocablo importante en

esta investigación es el logro, que significa obtener un propósito que se ha intentado desde hace un tiempo.

Clima organizacional, según Pecino, Mañas, Díaz, Aguilar, Padilla, & López (2019); es una percepción compartida de los empleados, lo que está conectado a su entorno de trabajo; y la autoestima, según Mejía, Pastrana, & Mejía (2011); es el valor que cada uno se tiene a sí mismo.

III. METODOLOGÍA

Según QuestionPro (2021), refiere que metodologías son los procedimientos a considerar con el fin de corroborar la hipótesis, cumplir con los objetivos o dar una solución específica al problema planteado.

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

La naturaleza de la información que se reunió para contestar al problema de la investigación tiene enfoque cuantitativo, en relación a ello, Pelekais (2000) refiere que la investigación cuantitativa es una excelente herramienta, y tiene como finalidad exponer y/o controlar acontecimientos a través de un enfoque de elaboración de datos numéricos, es decir brinda información objetiva estadísticamente confiable.

Según el tiempo en que se realizó esta indagación; es de tipo transversal, porque recolecta información sobre ambas variables en un tiempo específico con el fin de indagar su incidencia o la relación que tengan en ese preciso momento.

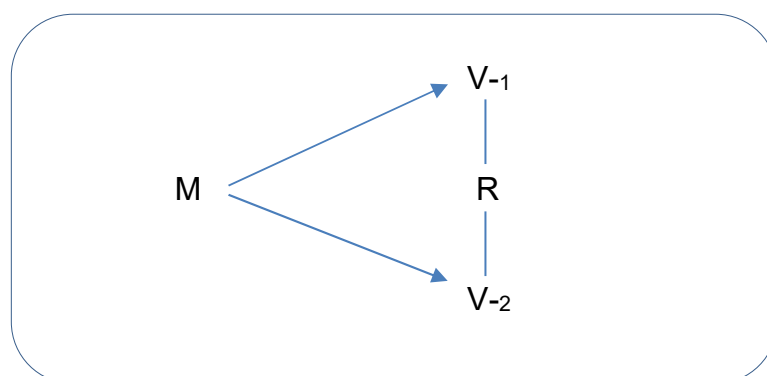
Según su objetivo general, fue una investigación descriptiva, ya que observó y examinó las características y propiedades para poder agrupar y luego ampliar en el tema. Daen (2011), refiere que este tipo de investigación trabaja sobre los hechos reales y su adecuada interpretación.

El diseño utilizado fue no experimental, ya que según Mollenhauer, Moraga & Bernasconi (2020), no se interfiere ni se manipula los hechos para posteriormente analizarlos; es decir, se observaron los sucesos tal y como se presentaron.

Es de nivel descriptivo – correlacional dado que se observó vínculo entre las variables, es decir según Canquil, Alarcón & Zambrano (2019), es correlacional ya que sólo se observará la interrelación de las variables de estudio, por lo que obedeció a la siguiente gráfica:

Figura 1:

Representación del diseño de investigación



M: Muestra

V-1: Satisfacción laboral

V-2: Desempeño laboral

R: relación

3.2 Variables y Operacionalización

Se determinó las siguientes variables para el presente trabajo de investigación:

Variable 1 Satisfacción laboral

Andresen, Domsch, & Cascorbi (2007) definen a la satisfacción laboral como el estado emocional agradable y positivo como resultado de la práctica misma del trabajo; coincidiendo con el enunciado de Newstrom (2011), quién indica que son actitudes positivas de cada persona hacia su centro laboral. Igualmente, Aritzeta & Ayestarán (2020), precisa que la satisfacción laboral aumenta como consecuencia de lo que cada trabajador percibe subjetivamente en un centro laboral donde existe trabajo en equipo que en forma individual. También Salanova, Agut, & Peiró (2005) indica que, la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes del trabajador hacia su centro de trabajo, así como de elementos específicos (ya sea los compañeros de trabajo, personal superior, sueldo, condiciones de trabajo, etc.).

Teoría de la variable 1: Teoría bifactorial de Herzberg

Donde se consideró las siguientes dimensiones:

Factor de higiene: considerando como indicadores los factores económicos, condiciones laborales, seguridad laboral, factores sociales, beneficios adicionales.

Factor motivación: considerando como indicadores al logro y autorrealización, reconocimiento y responsabilidad.

Variable 2: Desempeño laboral

Según Lalwani (2020), menciona que el desempeño laboral es una evaluación del esfuerzo de cada colaborador durante el desarrollo de su trabajo. Sin embargo, Periyasamy (2020) indica que desempeño laboral se asocia lo que se da en el área de trabajo con lo que se produce y lo que se espera.

Teoría de la variable 2: La Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor

Donde consideró las siguientes dimensiones:

Bienestar laboral, autoestima, trabajo en equipo, capacitación del trabajador.

Ver Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

3.3 Población, muestra y muestreo

Cienfuegos (2019), indica que la población es el punto de interés de una investigación científica, ya que es de donde parte los problemas científicos, por lo que sin ellos no existiera ni observaciones ni suposiciones. Por ello esta investigación consideró una población conformada por 85 colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

Según Franco (2011), el escoger parte de la población con la finalidad de investigar algo, se denomina muestra. Considera que las partes representan la totalidad, y, por ende, manifiestan los rasgos que definen la población de la cual pertenece. Por ello esta investigación consideró como muestra a 30 colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021, que, por tema de pandemia, están autorizados a realizar sus labores de forma presencial.

Hernández (2013), menciona que en el muestreo no probabilístico para la selección de los elementos se considera las

características y objetivos de la investigación; por ello se consideró este tipo de muestreo por conveniencia.

3.4 Técnicas de recolección de información

Bastis Consultores (2020) define a la técnica como el medio que utiliza el investigador para relacionarse con integrantes de la muestra y así conseguir datos para alcanzar el objetivo en su investigación. Se utilizó como técnica la encuesta, ya que facilita recolectar información de una manera eficaz y precisa.

Arias (2006) define al instrumento como el medio que se usa para conseguir, registrar datos. El instrumento utilizado es el cuestionario, ya que por medio del conjunto de interrogantes se recopila información de los colaboradores que pertenecen a la muestra. Según Vara (2015), el cuestionario es una herramienta la cual contiene preguntas o afirmaciones aplicables a la unidad de estudio.

Se empleó la escala de Likert donde el resultado fue equivalente a la numeración según se muestra a continuación:

Totalmente de acuerdo	: (5)
De acuerdo	: (4)
Indeciso.	: (3)
En desacuerdo.	: (2)
Totalmente en desacuerdo	: (1)

Ver Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Para la validación de los instrumentos de ambas variables se sometió a juicio de 3 expertos, el cual para Robles & Rojas (2015), es un procedimiento útil para corroborar la validez y fiabilidad de una investigación.

La confiabilidad de instrumentos según Hernández, Fernández & Baptista (2014), indica que es el grado en que la aplicación repetida de este produce iguales resultados. En este estudio se aplicó la prueba piloto de 52 afirmaciones a 10 colaboradores del área de abastecimiento y recursos humanos de la Gerencia de Transporte

Chiclayo, obteniendo como resultado un 0.930 en la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, lo que indica que es altamente confiable y es apto para ser aplicado a la muestra de estudio.

Ver Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos.

3.5 Procedimiento

Montoya (2009) define al procedimiento como el detalle del proceso que se seguirá en el acopio de información y en las demás etapas de la realización del estudio. El procedimiento que se utilizó es el siguiente: En primer lugar, fue la elaboración del cuestionario para ser utilizado de acuerdo a las variables. Como segundo punto se efectuó la comunicación correspondiente con el personal encargado de la institución, y al tener la respectiva autorización, comenzar con la recopilación de la información que necesitamos para ser analizado.

3.6 Métodos de análisis

Para el procesamiento de información se consideró conveniente el uso del paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26, así como el programa informático Microsoft Excel 2016

3.7 Aspectos éticos

Rivera, y otros, (2005) considera como principios universales a tres, ya que se emplean en todas las partes del mundo; lo que coincide con Cofré (2019), quién menciona que estos son principios primordiales de la ética de la investigación y son los siguientes:

- Respeto por las personas:

Se debe reconocer que cada individuo es único y libre, y tiene el derecho y la facultad de decidir, para ello es necesario contar con la información útil para que la decisión que tomen sea la correcta. Cuando al realizar un trabajo de investigación existan participantes como menores de edad, mujeres gestantes, personas que cumplen con pena privativa de su libertad, o personas que tengan discapacidad mental, ellos son quienes no tienen el derecho y el

juicio de tomar una decisión, se consideraría una infracción de la ética de la investigación y los derechos humanos.

- Beneficencia:

Este principio indica que la persona que realizó la investigación tiene responsabilidad sobre el bienestar de quién participó de la investigación

- Justicia:

Este principio indica que la persona que realizó la investigación ha debido gestionar el reclutamiento y la selección de los participantes con justicia y equidad.

IV. RESULTADOS

Se procesó los datos que fueron recolectados con la muestra, y de ello se obtuvieron los siguientes resultados; los cuales se presentan en las tablas y gráficos que a continuación se visualizan:

Tabla 1

Nivel de la dimensión factor de higiene de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje válido
Parcial insatisfacción	4	16,0
Regular satisfacción	10	40,0
Parcial satisfacción	11	44,0
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

La tabla 1 evidencia que en la dimensión factor de higiene de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; el 16% (4) lo ubican en un nivel de parcial insatisfacción, el 40% (10) señalan que se encuentra en un nivel de regular satisfacción; y el 44% (11) lo clasifica en un nivel parcial de satisfacción.

Figura 2:

Porcentaje de la dimensión factor de higiene de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

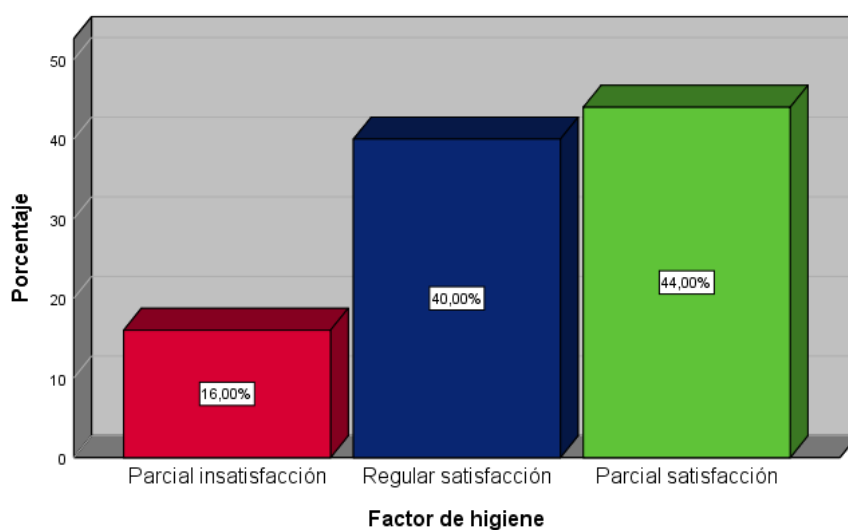


Tabla 2

Nivel de la dimensión factor de motivación de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular satisfacción	2	8,0
Parcial satisfacción	21	84,0
Alta satisfacción	2	8,0
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

En la tabla 2 se tiene los resultados de la dimensión factor de motivación de la variable satisfacción laboral, que el 8% (2) de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021 consideran un nivel de regular satisfacción, el 84% (21) señalan que se encuentra en un nivel parcial satisfacción; y el 8% (2) lo clasifica en un nivel de alta satisfacción.

Figura 3:

Porcentaje de la dimensión factor de motivación de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

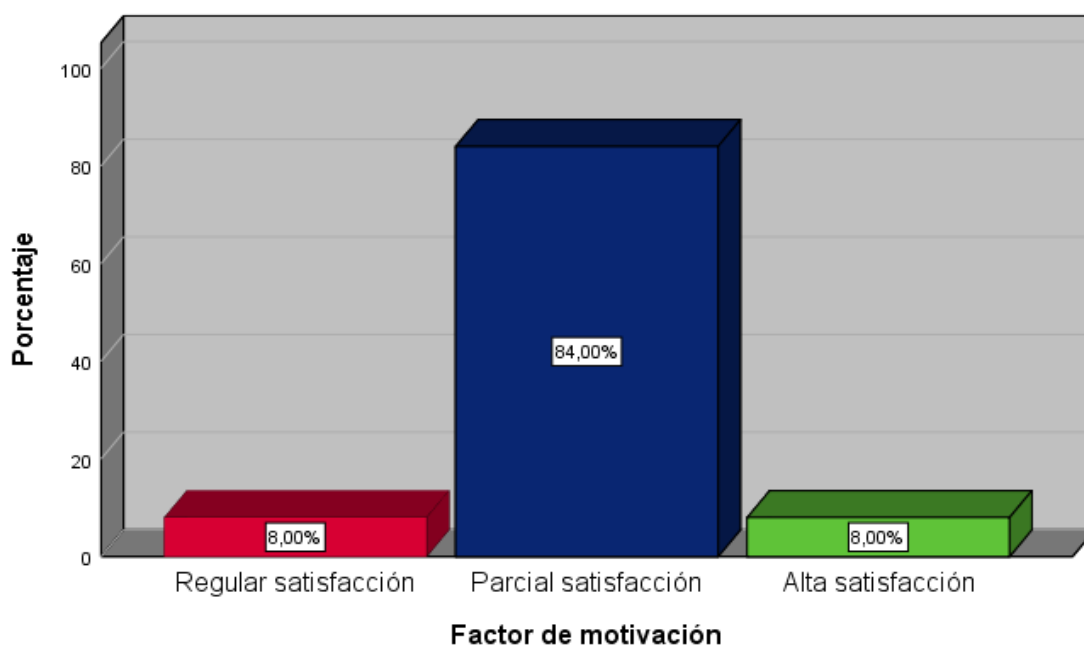


Tabla 3

Nivel de la variable satisfacción laboral de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular satisfacción	9	36,0
Parcial satisfacción	16	64,0
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

En la tabla 3 se observa que según la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; el 36% que equivale a 9 colaboradores lo ubican en un nivel de regular satisfacción y el 64%, es decir 16 colaboradores, señalan que se encuentra en un nivel de parcial satisfacción.

Figura 4:

Porcentaje de la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

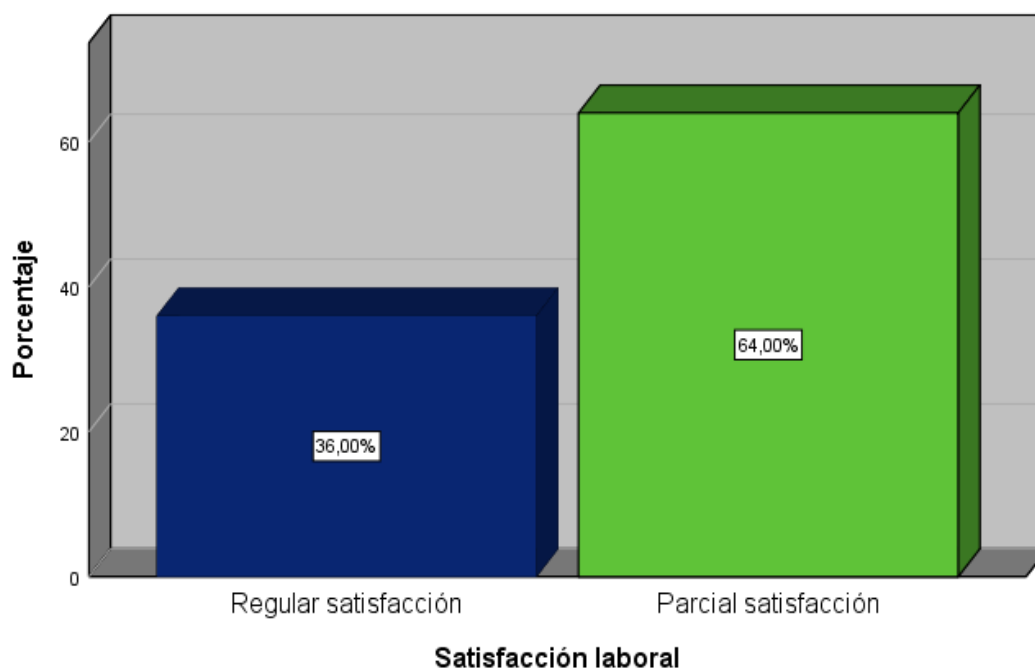


Tabla 4

Nivel de la variable desempeño laboral de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

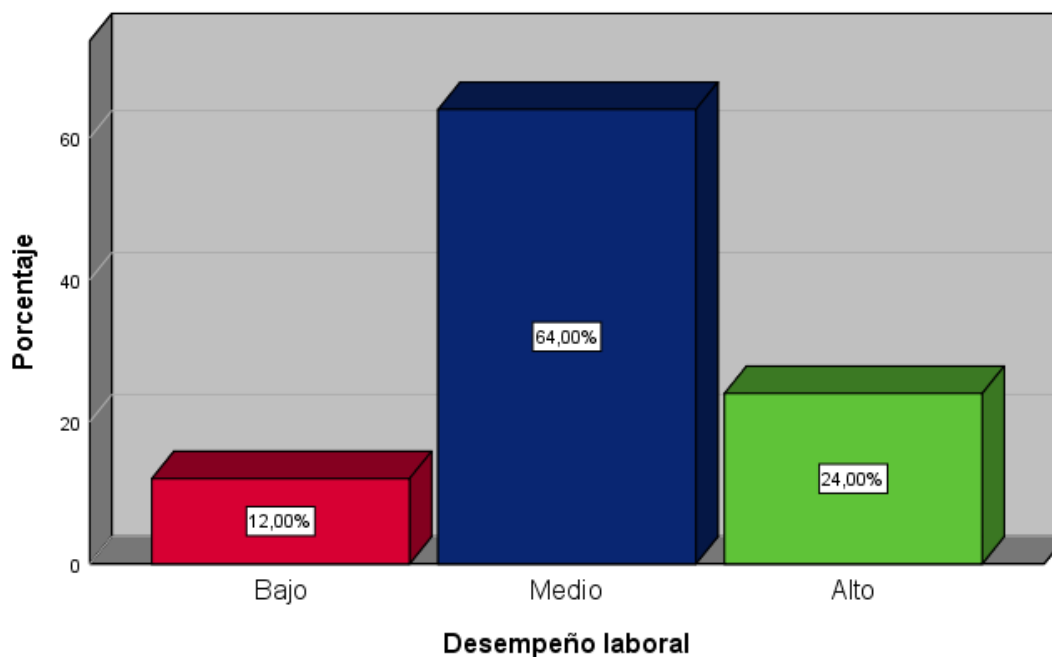
	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	3	12,0
Medio	16	64,0
Alto	6	24,0
Total	25	100,0

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral

En la tabla 4 se visualiza que según la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; el 12% (3) colaboradores lo ubican en un nivel bajo, el 64% (16) señalan que se encuentra en un nivel medio de desempeño; y el 24% (6) lo clasifica en un nivel alto de desempeño laboral.

Figura 5:

Porcentaje de la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021



De acuerdo al objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre el factor de higiene y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; se presenta los siguientes resultados:

Tabla 5

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factor higiene	,131	25	,200*	,932	25	,097
Desempeño laboral	,164	25	,081	,894	25	,014

*Este es un límite inferior del verdadero significado.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se puede apreciar en la tabla 5, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, obteniendo una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 6

Resultado inferencial de la correlación entre dimensión factor de higiene y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factor de higiene	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

De acuerdo a la tabla 6, se observa que la correlación de dimensión factor de higiene y la variable desempeño laboral es positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que: Existe relación entre factor de higiene y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

Con respecto al objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre el factor de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; se presenta los siguientes resultados:

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factor motivación	,113	25	,200*	,935	25	,111
Desempeño laboral	,164	25	,081	,894	25	,014

*Este es un límite inferior del verdadero significado.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Analizando la tabla 7, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, teniendo una distribución no paramétrica, por consiguiente, la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 8

Resultado inferencial de la correlación entre dimensión factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factor de motivación	1,000	,705**
	Desempeño laboral	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25
		Sig. (bilateral)	,000
		N	25

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

Con respecto a la tabla 8, se visualiza que la correlación de dimensión factor de motivación y la variable desempeño laboral es positiva y significativa. Por consiguiente, se admite la hipótesis específica 2 del presente hallazgo y se rechaza la hipótesis nula. Es decir: Existe relación entre factor de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

Considerando el objetivo principal de la presente investigación: Determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021 se presenta los siguientes resultados:

Tabla 9:

Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,163	25	,085	,932	25	,097
Desempeño laboral	,164	25	,081	,894	25	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se puede apreciar en la tabla 9, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, obteniendo una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 10

Resultado inferencial de la correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1,000	,857**
	Desempeño laboral	,857**	1,000
	Sig. (bilateral)	.000	.000
	N	25	25

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

Según la tabla 10, se analiza que la correlación de la variable satisfacción laboral y desempeño laboral es alta, positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal de esta investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados indican que, según la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; la mayoría lo ubican en un nivel de parcial satisfacción y en una menor proporción, lo señalan que se encuentran en un nivel de regular satisfacción, lo que significa que es necesario establecer acciones de mejora y así obtener un porcentaje mayor lo que favorece a la institución.

Este hallazgo obtenido concuerda con la investigación de Peralta (2017), quién indica que un enfermero insatisfecho perjudica a la institución, en rendimiento, cantidad, calidad, económico, ya que al no estar satisfecho puede cometer diferentes errores, accidentes o ausentarse de sus labores. Según los resultados de su investigación, los enfermeros de la Caja de la Banca Privada se encuentran satisfechos donde laboran, por ende, su trabajo les brinda bienestar.

Para complementar Andresen, Domsch, & Cascorbi (2007) definen a la satisfacción laboral como el estado emocional agradable y positivo resultado de la práctica misma del trabajo, esto quiere decir, que, según los hallazgos obtenidos, el no tener un nivel alto de satisfacción, es consecuencia de la ausencia de diferentes estímulos que influyen en el comportamiento de los colaboradores.

De igual manera, Quiroa (2021), señala que la teoría bifactorial de Herzberg, plantea que el desempeño del personal tiene relación con el grado de satisfacción que sienten en su centro laboral, cabe indicar que la reacción de los colaboradores hacia su trabajo es diferente dependiendo de lo que perciben

Con respecto a la dimensión factor de motivación de la variable de satisfacción laboral; contó con un porcentaje mínimo de colaboradores, quienes lo ubican en un nivel alto y nivel regular de satisfacción; sin embargo, la mayoría lo considera con parcial satisfacción; lo que nos indica que pocos colaboradores de la institución encuentran motivación en las actividades que realizan cotidianamente, pero la mayoría encuentran parcial satisfacción; por lo que se deduce que la institución debe mejorar aspectos vinculados con el logro y realización, ya que cada colaborador debe sentir que su labor contribuye directamente al alcance los objetivos de la institución; reconocimiento, sentir que su jefe directo valora su

trabajo; y responsabilidad, donde sienta que su jefe inmediato confía en él encomendándole trabajo y saber que tiene el compromiso de cumplirlo.

Encontramos que este aspecto guarda relación con la investigación realizada por Palacios (2021), quien tuvo como resultado un nivel regular de autorrealización del personal docente en la institución educativa Juan Guerrero Quimper, por lo que concluye que, la autorrealización del personal docente influye directamente en la satisfacción laboral, así mismo recomienda realizar entregas de resoluciones emitidas por dirección donde valoren las actividades sobresaliente de los docentes con el fin de mejorar su satisfacción en el trabajo.

De igual manera, Aritzeta & Ayestarán (2020), menciona que la satisfacción del trabajo es sentirse emocionalmente placentero como resultado de lo que cada trabajador percibe subjetivamente de su experiencia en su trabajo, es decir que si una persona se siente motivada también se sentirá satisfecha.

En relación a la dimensión factor de higiene, casi la mitad de los colaboradores lo ubican en un nivel de parcial satisfacción, otro buen porcentaje lo consideran en regular satisfacción; sin embargo, la minoría en parcial insatisfacción. Con respecto a lo antes expuesto se debe considerar que ningún trabajador consideró un nivel alto de satisfacción; lo que indica que existe disconformidad con el aspecto económico, ya que muchos colaboradores precisan, que, aunque cumplen con su trabajo por un tema de responsabilidad, el sueldo no compensa la labor realizada. Otro aspecto que influye negativamente en esta dimensión, es la seguridad laboral, puesto que, por ser institución pública, el gobierno de turno impone los puestos de confianza y jefaturas, lo que ocasiona incomodidad en los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo. Paralelamente, muchos de ellos mencionan que existe compañerismo en la institución, también indican que están conformes con su horario de trabajo puesto que ingresan a las 8am y salen a las 2pm, por ende, les permiten hacer otras actividades en el transcurso de la tarde.

Los resultados obtenidos en esta dimensión, guarda relación con la investigación realizada por Palacios (2021), donde obtuvo como resultado un nivel regular en las dimensiones de condiciones laborales, involucramiento laboral y

comunicación del personal docente en la institución educativa Juan Guerrero Quimper, por lo que concluye que, las dimensiones mencionadas se relacionan con la satisfacción laboral, así mismo recomienda promover condiciones laborales propicias en los distintos ambientes de la institución educativa, generar espacios de interacción comunitaria

También coincide con lo señalado por Chiavenato (2006), quién menciona que, los factores higiénicos, son los que se ubican en el entorno que rodea a los colaboradores, y abarcan las circunstancias en las que desempeñan el trabajo. Y como estas circunstancias son administradas por la institución, escapa del control de los colaboradores.

De igual modo tiene semejanza con lo que menciona Newstrom (2011) quienes indican que, la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes del trabajador hacia su centro de trabajo, así como de diferentes aspectos como económicos, condiciones de trabajo, social, etc.

Con respecto a la segunda variable el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de transporte Chiclayo, 2021; los datos estadísticos nos indican que el 64% tiene un nivel medio, le sigue el nivel alto con 24% y el 12% de colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, lo ubican en un nivel bajo de desempeño laboral; tales resultados nos permiten analizar, que, aunque existe un porcentaje elevado en el nivel medio de desempeño, aún existe un porcentaje inferior en el nivel bajo, lo que exige tomar diferentes medidas de tal manera que el desempeño llegue a ser óptimo y llegar a un nivel alto. Algo que influye en esta dimensión es que la mitad de los colaboradores aún no sienten una seguridad completa en su puesto laboral e incluso muchos no están conforme con el sueldo que reciben

Dicho resultado coincide con el hallazgo de López, Chambel, Muñoz & Silva (2018), ya que en su investigación realizada en una empresa chilena que tuvo un proceso de reducción de personal, concluyó que, como consecuencia de ese proceso se puede tener resultados negativos puesto que los colaboradores que aún permanezcan en la institución, se sentirán inseguros por el temor a ser despedidos en cualquier momento, lo que conlleva a un inadecuado desempeño laboral,

planteando como principal sugerencia que siempre exista una comunicación previa con el colaborador para que se exista confianza.

Según la Teoría X y Y de Mc. Gregor, precisa que la teoría X tiene un liderazgo directivo y cuenta con colaboradores que no les agrada trabajar, por ende no toman por sí mismo iniciativa es decir, necesitan a alguien superior que dirija sus actividades; por el contrario, la teoría Y tiene un liderazgo participativo, al colaborador le gusta trabajar y no tiene desinterés en hacerlo, sin embargo depende de las condiciones que percibe en su centro laboral para obtener una fuente de gozo o de castigo, así mismo indican que son propensos a tomar iniciativa siempre que estén comprometidos con los objetivos a alcanzar. En ambas teorías es importante tener un buen nivel de bienestar laboral para que el colaborador cumpla satisfactoriamente con sus funciones encomendadas. Así mismo sugiere que existen métodos los cuales la institución puede utilizar con la finalidad que la empresa cambie de ser X a ser Y como: sistemas de ascenso, evaluaciones constantes, capacitaciones y entretenimiento a los colaboradores. Sin embargo, en caso la institución en su totalidad no se transforme con los métodos antes expuestos, generará cambios favorables.

La investigación realizada por Lalwani (2020), concuerda con lo antes expuesto, ya que indica que el desempeño laboral es una evaluación del esfuerzo de cada colaborador durante el desarrollo de su trabajo.

En la comprobación de la hipótesis general, se puede apreciar un nivel de correlación altamente significativo y positivo entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; lo que concuerda con la investigación realizada por Vidarte (2017), en la cual obtuvo como resultados, que un gran porcentaje de los servidores públicos de la Gerencia de administración donde realizó su hallazgo, tienen un nivel desfavorable de satisfacción, mientras que casi el mismo porcentaje indica que tienen un adecuado desempeño laboral, por lo que concluye que existe una relación significativa y positiva

Respecto a la hipótesis específica 1, existe relación entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; se puede analizar en la tabla 8 que la correlación es positiva y significativa

Referente a la hipótesis específica 2, existe relación entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021; se puede comprobar en la tabla 9 que existe correlación positiva y significativa.

VI. CONCLUSIÓN

1. La presente investigación concluye que, con respecto al primer objetivo específico, sí existe relación entre factor de higiene y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021, obteniendo una relación alta, positiva y significativa: $\rho=0,703$ y $\text{sig}=0.00$
2. Así mismo, en razón al segundo objetivo específico, se resuelve que sí existe relación entre factor de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021, concluyendo que la correlación es alta, positiva y significativa: $\rho=0,705$ y $\text{sig}=0.00$.
3. Con respecto al objetivo principal, se concluye que existe relación muy alta, positiva y significativa ($\rho=0,857$ y $\text{sig}=0.00$) entre ambas variables; es decir, que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. A partir de los resultados mostrados en esta investigación, se puede recomendar analizar las dimensiones que obtuvieron puntaje más bajo ya que estos influyen directamente en el desempeño laboral; lo que conlleva al crecimiento de la institución. Complementando a ello, se sugiere realizar reuniones de confraternidad con la finalidad de conocer las inquietudes o desconformidades que tengan los colaboradores, talleres y capacitaciones para promover a los trabajadores.
2. Existe una minoría con parcial insatisfacción en relación al factor de higiene, lo que se sugiere considerar mejorar el aspecto económico ya que muchos colaboradores precisan, que, aunque cumplen con su trabajo por un tema de responsabilidad, el sueldo no compensa la labor realizada. Otro aspecto que influye negativamente en esta dimensión, es la seguridad laboral, puesto que, por ser institución pública, el gobierno de turno impone los puestos de confianza y jefaturas, lo que ocasiona incomodidad en los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, para lo cual se sugiere evaluaciones permanentes para comprometer al colaborador con la institución. Al considerar mejorar estos aspectos, puede incrementar la satisfacción de los colaboradores lo que influirá en el desempeño laboral por tener relación alta y directa.
3. Así mismo se recomienda mejorar aspectos vinculados con el logro y realización, ya que cada colaborador debe sentir que su labor contribuye directamente al alcance los objetivos de la institución; también mejorar el aspecto del reconocimiento, es decir, sentir que su jefe directo valora su trabajo; y responsabilidad, donde sienta que su jefe inmediato confía en él encomendándole trabajo y saber que tiene el compromiso de cumplirlo. Se puede considerar realizar talleres, seminarios o reuniones de confraternidad.

REFERENCIAS

- Albarracin, P., & Huallpa, B. (2017). *Modelo de gestión directivo para mejorar el desempeño laboral en docentes directivos en la institución educativa "Andrés Avelino Cáceres" en la Villa Militar "El Edén", del distrito de Ite, provincia Jorge Basadre, región Tacna*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12893/6414>
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (Setiembre de 2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 714-734. doi:10.1007/s12122-007-9010-5
- Arias, F. (2006). The research project, introduction to scientific methodology. *Scientific research*, 21-36.
- Aritzeta, G., & Ayestarán, S. (2020). The Utility of Work Teams in increasing participation, self-management, interdependence, satisfaction and the integration of co-operative and competitive behaviours. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 195-212. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17404009.pdf>
- Bardalez, A. (2021). *Régimen laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Calzada, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67159>
- Bastis Consultores. (02 de Marzo de 2020). *DATA COLLECTION TECHNIQUES TO PERFORM RESEARCH WORK*. Obtenido de Online-Tesis: <https://online-tesis.com/en/data-collection-techniques-to-perform-research-work/>
- Bulnes, M. (2018). *Estrategia de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en la oficina regional Lambayeque en la institución pública de defensa del consumidor*. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6943>
- Cajo, J. (2018). *Gestión institucional estratégica para contribuir al desempeño profesional del equipo docente y directivo de la Institución Educativa Perú Birf del distrito de pueblo nuevo provincia de Ferrenafe región Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12893/7305>
- Canquil, L., Alarcón, M., & Zambrano, A. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. Obtenido

de

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/20779/20527>

- Cernas-Ortiz, D., Mercado, P., & León-Cazares, F. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Contaduría y Administración*, 192-210. doi:10.22201/fca.24488410e.2018.986
- Chiavenato, I. (2006). *Introduction to General Management Theory*. 7° ed. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Part 1 introduction to general management theory*. Mc Graw Hill. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45075847/Chiavenato_Introd-a-la-teoria_cap-1-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634902099&Signature=hHqvljTZ3iL7WiXv~0ZdobR0MLNfAOQpeeliJ0mjBijyhq3SgGSrruOXjAj~e2ei-K2oyYgxx6KQPydHPusbn5y28POriJZWxS5rwop-CIT-wm9ly6XyJyN
- Cienfuegos, M. (2019). Reflections on the scientific method and its stages. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 60-77. doi:<https://doi.org/10.23913/ricsh.v8i15.161>
- Cofré, C. (2019). Aspectos éticos en investigación en ciencias sociales y en área de la salud: nuevas exigencias para proyectos Fondecyt. Obtenido de https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf
- Daen, S. (2011). Tipos de Investigación Científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana*, 621-624. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
- Duche, A., & Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 353–373. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>.
- Franco, Y. (27 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Gestión Rh. (2018). *Global Job Satisfaction*. Obtenido de Management Rh. Integral solution: <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20encuesta%20reporte%20global,%25%20y%20Hong%20kong%2046%25>.

- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 157-162. Obtenido de <file:///C:/Users/51978/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSuEfectoEnLaSatisfaccionDelC-6777805.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación: Interamericana editores. SA Mexico.
- Hernández, S. (2013). *Población y Muestra*. Seminario de tesis, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo . Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2° ed.). Wiley.
- Idrogo, M. (2017). *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública*. Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4190>
- Ixtepan, I. (22 de Julio de 2013). *Theory of Skinner, Maslow and McGregor in high performance teams*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>
- Lalwani, P. (08 de 2020). *What Is Performance Management? Definition, Process, Cycle, and Best Practices for Planning*. Obtenido de <https://www.toolbox.com/hr/performance-management/articles/what-is-performance-management/>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 316-325. doi:<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, S., Chambel, M., Muñoz, F., & Silva, B. (2018). The role or perceived organizational support in job insecurity and performance. *Journal of Business Management*, 393-404. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020180405>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 80-85. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Mejía, A., Pastrana, J., & Mejía, J. (2011). La autoestima, factor fundamental para el desarrollo de la autonomía personal y profesional. *XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación*.

- Mollenhauer, K., Moraga, E., & Bernasconi, R. (2020). Modelo instrumental para proyectos complejos. *Poliedro Propuesta de Valor Académico. Bitácora Urbano-Territorial*, 127-140. Obtenido de https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=vvshthEAAAAJ&alert_preview_top_rm=2&citation_for_view=vvshthEAAAAJ:9yKSN-GCB0IC
- Montoya, M. (2009). *Procedimientos para la recolección de la información*. Obtenido de SlidePlayer.es Inc.: <https://slideplayer.es/slide/30114/>
- Navarro, F. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad-Aguaytia*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1531>
- Newstrom, J. (2011). *Organizational Behavior. Human behavior at work* (13era ed.). New York, USA: The McGraw-Hill Companies. Obtenido de https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Tra_bajo_Newstrom
- Palacios, E. (2021). *Clima laboral y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Juan Guerrero Quimper, Villa María del Triunfo, 2021*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos, Lima. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60771>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., Aguilar, J., Padilla, D., & López, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. doi:10.3390 / ijerph16101792
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24. doi:10.15446 / innovar.v30n76.85191
- Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Revista TELOS*, 347-352. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/997/943>
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. doi:<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11211>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPIICSA*, 15(7), 1-6.
- Periyasamy, R. (Noviembre de 2021). *Employee Performance – 3 Key Factors that will Improve it*. Obtenido de <https://www.apty.io/blog/employee-performance-factors>

- QuestionPro. (2021). *What is the research methodology?* Obtenido de QuestionPro Software de Encuestas: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Quiroa, M. (08 de Febrero de 2021). *Teoría de Herzberg*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Rivera, R., Borasky, D., Carayon, F., Rice, R., Kirkendale, S., Wilson, W., & Woodsong, C. (2005). Obtenido de Family Health International: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/index.htm>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 124-134. Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. (2005). *Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate*. (American Psychological Association, Ed.) *Journal of applied Psychology*. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis (2° ed.)*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Andresen, Domsch, & Cascorbi (2007) lo definen como el estado emocional agradable y positivo como resultado de la práctica misma del trabajo. Newstrom (2011), indica que son actitudes positivas de cada persona hacia su centro laboral. Aritzeta & Ayestarán (2020), precisa que la satisfacción laboral aumenta como consecuencia de lo que cada trabajador percibe subjetivamente en un centro laboral donde existe trabajo en equipo que en forma individual.	Según la Teoría de Herzberg: Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) Se evaluó teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Factor de higiene. - Factor de motivación. Se aplicó un cuestionario de 36 ítems.	Factor de higiene	Económico	Escala de valoración Tipo Likert
				Condiciones laborales	
				Seguridad laboral	
				Sociales	
			Factor de motivación	Beneficios adicionales	
				Logro y autorrealización	
Reconocimiento					
Responsabilidad					
Desempeño Laboral	Según Lalwani (2020), menciona que el desempeño laboral es una evaluación del esfuerzo de cada colaborador durante el desarrollo de su trabajo. Sin embargo, Periyasamy (2020) indica que desempeño laboral se asocia lo que se da en el área de trabajo con lo que se produce y lo que se espera.	Según la Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor: Se evaluó a través de un cuestionario considerando las siguientes dimensiones las cuales inciden de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores: <ul style="list-style-type: none"> - Bienestar laboral. - Autoestima. - Trabajo en Equipo. - Capacitación del trabajador. 	Bienestar laboral	Salario remunerativo	Escala de valoración Tipo Likert
			Autoestima	Condiciones de trabajo	
				Reconocimiento	
			Trabajo en equipo	Realización personal	
				Patrones de comunicación	
			Capacitación del trabajador	Cohesión en equipo	
Capacitación de procedimientos					
Evaluación del rendimiento					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Edad:

Sexo: F () M ()

Área a la que pertenece:

Puesto que ocupa:

Tiempo de servicio:

Tipo de Contrato:

Empresa:

Grado de Instrucción:

Profesión:

Fecha:

Estimado colaborador, a continuación, verá afirmaciones sobre cómo piensas, actúas o sientes respecto a las características relacionadas con tu actividad laboral. Se le pide que conteste todas las afirmaciones. Tomar en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS.

Leer con atención cada una de ellas, señalando con una equis (X) la columna que se adecue a tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	TED	ED	I	DA	TA
	Factor de higiene	1	2	3	4	5
1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					

2	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
3	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
4	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
5	El ambiente donde trabajo es confortable					
6	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
7	Me disgusta mi horario					
8	El horario de trabajo me resulta incómodo					
9	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
12	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
13	Me agradan trabajar con mis compañeros					
14	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
15	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
16	La relación que tengo con mis superiores es cordial					

17	No me siento a gusto con mi(s) compañeros de trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
19	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	Factor de motivación	1	2	3	4	5
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	Me siento mal con lo que hago.					
3	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
4	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
5	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
6	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
7	Mi trabajo me aburre					
8	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
9	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
10	Me gusta el trabajo que realizo					
11	Me siento complacido con la actividad que realizo.					

12	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
13	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
14	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					
15	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
16	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
17	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Edad:

Sexo: F () M ()

Área a la que pertenece:

Puesto que ocupa:

Tiempo de servicio:

Tipo de Contrato:

Empresa:

Grado de Instrucción:

Profesión:

Fecha:

Estimado colaborador, a continuación, verá afirmaciones relacionadas al desempeño laboral, por lo que se le pide que conteste todas las afirmaciones. Tomar en cuenta que no hay respuestas BUENAS ni MALAS.

Leer con atención cada una de ellas, señalando con una equis (X) la columna que se adecue a tu respuesta según la siguiente escala de valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	TED	ED	I	DA	TA
	Bienestar laboral	1	2	3	4	5
1	Mi salario va de acuerdo a las actividades que realizo en la institución.					
2	Puedo ver mejora económica en los próximos cinco años.					

3	Me siento seguro trabajando en la institución.					
4	Siempre recomiendo la institución con otras personas.					
Autoestima		1	2	3	4	5
1	El gerente reconoce mi potencial y aprovecha mis fortalezas.					
2	Sé lo que se espera de mí para alcanzar los logros y objetivos.					
3	Estoy orgulloso de formar parte de esta institución.					
4	Puedo ver con claridad como mi trabajo influye en la mejora de la institución.					
Trabajo en Equipo		1	2	3	4	5
1	Los líderes de la institución siempre saben a dónde se dirigen.					
2	Existe buena comunicación entre los miembros del equipo.					
3	Se siente como si todos estuviéramos en el mismo equipo.					
4	Me siento parte del equipo que quiere lograr el objetivo de la institución.					
Capacitación del trabajador		1	2	3	4	5
1	Recibo capacitación necesaria para realizar mi trabajo.					

2	Recibo la información necesaria para solucionar los problemas que surgen.					
3	El gerente evalúa mi rendimiento cada cierto período.					
4	Mi desempeño es el mejor en cualquier actividad que realice.					

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISTA:

Br. Llenque Fernandez Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021

Firma

DNI 44277311

Fuentes Lozano Claudia Vanesa
Magister en Gestión Pública



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISTA:

Br. Llenque Fernandez Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021

Firma

DNI 40313083

Fuentas Chirinos Maribel del Milagro
Magister en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISTA:

Br. Lienque Fernández Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021



Firma
DNI 44310830
Mariño Pomares Bruno Edson
Maestro en Gestión Pública

Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción laboral

Título: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

Autora: Palma Carrillo Sonia

Año: 1999

Procedencia: Lima – Perú

Forma de aplicación: Individual o colectiva

Número de ítems: 36 ítems

Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente

Descripción: El instrumento midió 2 dimensiones

- Factor de higiene (19 ítems)
- Factor de motivación (17 ítems)

Escala de valoración:

- Totalmente de acuerdo : (5)
- De acuerdo : (4)
- Indeciso. : (3)
- En desacuerdo. : (2)
- Totalmente en desacuerdo : (1)

Normas de corrección: El puntaje total resulta de sumar los valores obtenidos en las respuestas de cada ítem según la escala de valoración antes descrita. Para los ítems negativos se consideró las puntuaciones de forma inversa, es decir; en la dimensión factor de higiene: los ítems 1, 7, 8, 10, 14, 17; y en la dimensión factor de motivación: los ítems 2, 7, 12, 13, 17. Los puntajes oscilan entre 36 y 180.

Baremos del cuestionario:

- Alta satisfacción : 152 – 180
- Parcial satisfacción : 123 – 151
- Regular satisfacción : 94 – 122
- Parcial insatisfacción : 65 – 93
- Alta insatisfacción : 36 – 64

Validez: Según informe de validación de instrumento por expertos se considera apto para su aplicación.

Confiabilidad: El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.911 para el cuestionario de satisfacción laboral en una prueba piloto conformada por 10 colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, por lo que se concluye que el instrumento es altamente confiable y apto para su aplicación.

Resumen de procedimiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,911	,933	36



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISTA:

Br. Llenque Fernandez Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021

Firma

DNI 44277311

Fuentes Lozano Claudia Vanesa
Magister en Gestión Pública



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISISTA:

Br. Lienque Fernandez Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021

Firma

DNI 40313083

Fuentas Chirinos Maribel del Milagro
Magister en Gestión Pública



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

3. TESISISTA:

Br. Lienque Fernández Lucero Lissette

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre de 2021

Firma
DNI 44310830
Mariño Pomares Bruno Edson
Maestro en Gestión Pública

Ficha técnica del cuestionario de Desempeño laboral

Título: Cuestionario para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo

Autora: Lucero Llenque Fernández

Año: 2021

Procedencia: Chiclayo – Perú

Forma de aplicación: Individual

Número de ítems: 16 ítems

Duración: 05 a 10 minutos aproximadamente

Descripción: El instrumento midió 4 dimensiones

- Bienestar laboral (4 ítems)
- Autoestima (4 ítems)
- Trabajo en equipo (4 ítems)
- Capacitación del trabajador (4 ítems)

Escala de valoración:

- Totalmente de acuerdo : (5)
- De acuerdo : (4)
- Indeciso. : (3)
- En desacuerdo. : (2)
- Totalmente en desacuerdo: (1)

Baremos del cuestionario:

- Alto : 60 – 80
- Regular : 38 – 59
- Malo : 16 – 37

Validez: Según informe de validación de instrumento por expertos se considera apto para su aplicación.

Confiabilidad: El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que se obtuvo fue de 0.792 para el cuestionario de desempeño laboral en una prueba piloto conformada por 10 colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, por lo que se concluye que el instrumento es confiable y apto para su aplicación.

Resumen de procedimiento de casos

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

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,792	,831	16

Resultados de Fiabilidad de Instrumentos

Resumen de procedimiento de casos

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	52

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

N°	Satisfacción laboral																			Desempeño laboral																		
	Factor de higiene										Factor de motivación									Bienestar laboral				Autoestima				Trabajo en equipo				Capacitación del trabajador						
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4					
1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	3	4	
2	1	1	2	4	4	4	4	3	1	4	2	4	1	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	5	5	1	5	5	5	
3	1	5	3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	
6	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	5	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	4
7	2	2	2	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
8	4	2	3	2	2	3	5	1	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	4	5	3	5	
9	1	1	1	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	3	3	2		
10	1	1	1	1	2	3	1	3	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	2	1	4	2	1	1	2	

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:		Unidad de análisis Colaboradores de la Gerencia de Transporte		Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021?	Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021.	Existe relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo 2021.	V 1: Satisfacción Laboral.	Población: Todos los colaboradores administrativos de la Gerencia de Transporte	Enfoque: Cuantitativo– Descriptivo. Correlacional	Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021?	Objetivos Específicos: 1. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los caba 2. Identificar la relación que existe entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021. 3. Establecer la relación que existe entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021	Hipótesis Específicas: 1. Existe relación entre factor de higiene y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021. 2. Existe relación entre factor de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transporte Chiclayo, 2021	V 2: Desempeño Laboral.	Total: 85 colaboradores Muestra: 25 colaboradores No probabilística	Diseño de investigación : No experimental	Métodos de Análisis de Investigación : Excel y SPSS.

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación.



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	RUC: 20394805140
Nombre del Titular o Representante legal: Gonzalez Tapia Delver	
Nombres y Apellidos:	DNI: 16730856

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de Transportes Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Llenque Fernandez Lucero Lissette	DNI: 43479232

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 27 de octubre de 2021

Firma: 
GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
Abog. Gonzalez Tapia Delver
GERENTE REGIONAL (*)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6: Resultados.

BASE DE DATOS
Satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de transporte Chiclayo

Satisfacción laboral																																							
N°	Factor de higiene																			Factor de motivación												TOTAL SATISF							
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	TOTAL D1	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11		Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	TOTAL D2
1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	55	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	64	119	
2	1	1	1	2	1	1	2	5	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	2	52	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	79	131	
3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	2	4	75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	68	143	
4	4	2	2	4	4	4	2	5	3	4	2	2	3	4	2	3	5	3	3	61	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	72	133
5	5	1	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	61	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	67	128
6	4	4	3	3	4	3	2	5	1	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	67	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	72	139	
7	2	2	2	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	63	117
8	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67	140	
9	1	1	2	1	1	2	5	2	1	1	4	3	5	3	5	3	4	3	1	48	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	3	5	3	5	73	121
10	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	74	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	72	146	
11	1	5	5	1	3	3	4	5	3	3	2	5	5	4	5	5	4	3	3	69	4	5	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	62	131
12	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	3	4	3	2	5	5	3	4	2	66	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	3	3	2	70	136	
13	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	68	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	63	131
14	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	71	144	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	144	
16	2	2	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64	4	5	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	2	4	5	4	66	130	

17	3	2	2	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	71	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	60	131
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	67	141
19	5	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	55	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	1	2	4	3	4	57	112
20	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	5	2	4	4	1	5	2	56	4	2	5	5	5	5	2	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	64	120
21	5	2	1	1	1	1	3	5	1	4	2	3	4	5	1	3	3	2	1	48	3	3	1	4	1	1	5	1	1	4	4	5	5	1	1	1	5	46	94
22	5	2	2	3	4	4	1	1	5	3	5	5	5	4	4	5	1	5	5	69	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	68	137
23	2	2	1	3	3	3	4	4	2	1	2	2	3	3	3	5	3	3	3	52	1	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	60	112
24	1	2	2	1	3	2	4	2	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	1	48	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	1	3	4	3	4	66	114
25	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	3	4	3	2	3	2	3	1	39	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	62	101

BASE DE DATOS

Satisfacción laboral y **desempeño laboral** de los colaboradores de la gerencia de transporte Chiclayo

Desempeño laboral																					
N°	Bienestar de trabajo					Autoestima					Trabajo en equipo					Capacit.del trabajador					TOTAL DESEMP
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	total	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Total	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Total	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Total	
1	2	3	4	4	13	4	4	4	3	15	2	4	3	4	13	2	4	4	3	13	54
2	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	58
3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	63
4	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10	49
5	2	3	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	4	14	58
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	63
7	2	2	2	2	8	2	3	3	4	12	2	4	3	4	13	1	2	2	4	9	42
8	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	59
9	1	4	4	5	14	5	5	4	4	18	2	4	2	4	12	3	2	4	5	14	58
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
11	2	3	4	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	56
12	3	4	4	4	15	3	3	5	4	15	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	53
13	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	56
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	65
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	64
16	2	3	2	2	9	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	2	2	2	4	10	46
17	3	3	4	3	13	2	4	4	4	14	3	4	4	4	15	2	2	2	4	10	52
18	3	4	3	3	13	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	56
19	2	3	4	2	11	1	2	3	4	10	2	3	2	3	10	1	3	1	4	9	40
20	4	5	4	4	17	2	3	5	3	13	4	1	1	4	10	1	1	1	2	5	45
21	1	2	2	1	6	1	1	4	1	7	1	1	1	3	6	1	1	1	1	4	23
22	5	5	3	3	16	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	63
23	1	1	1	1	4	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	28
24	1	2	2	3	8	1	3	4	1	9	3	1	1	3	8	1	2	1	3	7	32
25	2	3	2	2	9	3	4	3	4	14	4	3	3	3	13	2	2	2	4	10	46