



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora  
de Servicios SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Figueroa Vargas, Juan Ernesto

**ASESOR:**

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Dr. Leoncio Zarate Gamarra

Presidente

Mg. Hernán Álvaro Ugarte Ubilla

Secretario

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

Vocal

## **DEDICATORIA**

A los amigos y colegas trabajadores de la  
Empresa Prestadora de Servicios de  
Saneamiento del Cusco – EPS SEDACUSCO  
S.A.

El autor

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Luis Danilo Vilca Ochoa por la confianza depositada en mi persona. El maestro, el amigo, el colega.

El autor

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco E.P.S SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018, con la finalidad de determinar la relación entre el Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco E.P.S SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018.

El presente trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	28
II. MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y diseño de estudio.....	28
2.2. Variables .....	29
2.2.1. Operacionalización de variables.....	30
2.3. Población y muestra .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.4.1. Variable de estudio: Clima Organizacional.....	32
2.4.2. Variable de estudio: Satisfacción Laboral.....	33
2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	33

2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
III. RESULTADOS .....	36
3.1. Resultados descriptivos por variables .....	39
3.1.1. Resultados para Clima Organizacional .....	39
3.1.2. Resultados para dimensiones de Clima Organizacional .....	40
3.1.3. Resultados para Satisfacción Laboral .....	48
3.1.4. Resultados para dimensiones de Satisfacción Laboral .....	49
IV. DISCUSIÓN .....	88
V. CONCLUSIONES .....	90
VI. RECOMENDACIONES .....	91
VII. REFERENCIAS .....	92
ANEXOS .....	93

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar en qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco - E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, para lo cual se desarrolló la investigación con un enfoque cuantitativo, y con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, transversal.

La investigación se realizó teniendo como población de estudio a los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco – E.P.S SEDACUSCO S.A., en número de 280, de los cuales se eligió una muestra de 35 trabajadores en forma no aleatoria. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumentos se utilizaron la escala sobre Clima Organizacional de Koys y Decottis (1991) y la escala de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (1999), adaptadas ambas por Chiang, Salazar y Huerta (2008), los mismos que fueron sometidos a un análisis de fiabilidad.

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron concluir al nivel de significancia del  $\alpha: 5\% = 0.05$  que, si existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,774, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine to what extent the organizational climate is related to job satisfaction in the workers of the Services Provider Company SEDACUSCO S.A. in the period 2018, for which the research was developed with a quantitative approach, and with a non-experimental design, descriptive type correlational, transversal.

The investigation was carried out having as a study population the workers of the Service Provider Company SEDACUSCO S.A., in number of 280, of which a sample of 35 workers was chosen in a non-random manner. The survey technique was used to collect the data, and the Organizational Climate scale of Koys and Decottis (1991) and the Meliá and Peiró Work Satisfaction scales (1999), both adapted by Chiang, were used as instruments. Salazar and Huerta (2008), the same ones that were submitted to a reliability analysis.

The results obtained in the investigation allowed to conclude at the level of significance of  $\alpha: 5\% = 0.05$  that, if there is a correlation between the variables Organizational Climate and Labor Satisfaction, according to the test statistic for a nonparametric study Tau-B of Kendall, whose The correlation coefficient reaches the value of 0.774, a value that shows a high and direct association between these variables..

**Key words:** Organizational climate, job satisfaction

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

Las diferentes organizaciones a nivel internacional, tienen como objetivo el desarrollar el talento humano para la conducción y dirección de las diferentes empresas y un gran reto desde el punto de vista profesional, con una competitividad del personal que labora siendo un factor clave que determina el éxito o el fracaso de las diferentes empresas privadas o públicas. Para las diferentes empresas el clima organizacional es considerado como un aspecto muy importante y relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en el desarrollo empresarial organizacional, ya que tiene una influencia directa en la satisfacción laboral de todos los trabajadores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales. Medir el clima organizacional brinda a las empresas privadas o públicas un indicador de satisfacción laboral que demuestra las acciones a tomar para fortalecer las mejores condiciones laborales para la satisfacción y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados.

La importancia de la función del personal y su administración son de suma importancia y de constante análisis de la labor que se cumple. El cumplimiento de metas y objetivos en el desarrollo de los diferentes proyectos de inversión depende prioritariamente de la capacidad de las personas que se encuentran empleadas por la empresa.

Dentro de la Empresa Prestadora de Servicios de saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. existe diferentes problemas u obstáculos que dificultan el desarrollo o la obtención de rendimientos y logro de objetivos en la ejecución de las diferentes obras y actividades a nivel Cusco en cuanto a la labor que cumple el personal asignado para las diferentes actividades a cumplir en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. , la ineficiencia, la incapacidad para generar soluciones, el clima laboral, la falta de capacitación, la escasa motivación, remuneración muy baja etc.; son algunos de los problemas que se deben solucionar para obtener los resultados esperados y satisfactorios.

Constantemente las exigencias del estado y sus necesidades no cumplen con las aspiraciones y desarrollo del personal lo que hace que en los cargos que se les asigna no cumplen ni se identifican con los objetivos de la organización además de encontrarse habitualmente disconformes, lo que hace muy complicado que los resultados en sus tareas se direccionen hacia lo esperado. El cumplimiento de metas y objetivos en las diferentes áreas, proyectos a ejecutar y actividades a efectuar dentro de una empresa son fundamentales, más aun tratándose de cumplir con la necesidad de la sociedad, ya que el buen manejo y desarrollo del personal que labora en relación al clima laboral dentro de la empresa, puede determinar el cumplimiento del personal de acuerdo a las funciones asignadas en la ejecución de los diferentes tareas y proyectos de inversión por la empresa y esto a su vez se verá reflejado en mejoras para los usuarios y población en general.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A., no tiene bien determinado las dimensiones del clima organizacional que nos puedan brindar una información clara sobre la situación actual del ambiente organizacional, para así poder conocer cuáles son los factores que perturban el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

Se demuestra que muchos de los problemas se genera a consecuencia que los diferentes requerimientos que presentan las áreas usuarias se realiza de una manera incorrecta, con las especificaciones técnicas muy ambiguas para la adquisición de bienes y de igual manera en los términos de referencia para la contratación de servicios, lo que genera que muchos de los requerimiento para la adquisición de bienes y contratación de servicios no llegue a las Gerencias, Áreas y los proyectos en los tiempos establecidos u oportunos por los problemas descritos, esto se presenta por situaciones que el personal que labora en las diferentes áreas no se encuentra capacitado para desarrollar las funciones asignadas de la mejor forma y las diferentes capacitaciones que se lleva dentro de entidad para el personal no se ajustan a las necesidades reales de la labor a cumplir. Falta de entrega laboral por parte de muchos de los trabajadores (desmotivación), que repercute en su productividad laboral.

Estas son algunas de las razones por las que existen dificultades en el desarrollo de la labor que cumplen los trabajadores dentro de la entidad y la necesidad que existen sobre la importancia de manejar un clima organizacional adecuado, esto hace el poder realizar acciones que permitan diagnosticar el clima laboral percibido dentro de la entidad por sus colaboradores. Siendo importante y fundamental una adecuada medición del clima organizacional, ya que brindara a la entidad pública la información apropiada para identificar las causas de los problemas de personal y en consecuencia, establecer instrumentos de gestión para buscar una solución que contribuyan a su eliminación o disminución.

## **1.2. Trabajos previos**

**Palomo-Vélez (2015)**, desarrolla su trabajo de investigación titulado Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadores estacionales en Chile, un estudio que buscó caracterizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en trabajadores agrícolas estacionales en Chile central. Estudios transversales, descriptivos, cuyos resultados muestran que el nivel de riesgo psicosocial era alto en dos dimensiones (doble presencia, trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y medio en los otros; el nivel de satisfacción fue alto en las tres dimensiones. La percepción de los factores de riesgo psicosociales se asoció negativamente con la satisfacción laboral en tres dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, y compensaciones (en este último, excepto con satisfacción con el entorno físico de la empresa) , Y se concluye que en las tres áreas identificadas se concentran los riesgos asociados al trabajo estacional y los principales aspectos que los trabajadores consideran afectar su satisfacción con el trabajo y, por extensión, con su bienestar general.

**Marroquín y Pérez (2011)** desarrollaron la investigación el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, dicha investigación tuvo como objetivo general describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, asimismo, identificar el nivel del clima

organizacional en los trabajadores de la empresa, la muestra de la investigación fue 125 trabajadores, para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo, para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida, las técnicas que se utilizaron en el trabajo de campo son la observación consiste en el registro sistemático y el cuestionario. Los autores llegaron a la conclusión de que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Asimismo, se obtuvo que el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

**Malisa (2012)** presenta la investigación Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi, el trabajo tiene como principal propósito realizar un análisis crítico acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, en el marco del desarrollo organizacional, en el desarrollo del talento humano. La investigación utilizó el muestreo probabilístico para seleccionar la muestra de estudio, con la que se realizó la investigación, en la que se concluyó que el clima laboral que se presenta en la empresa no es el más adecuado, para desarrollar un crecimiento sostenido la empresa.

trabajo que tiene por objetivo principal explicar y realizar un análisis acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa eléctrica de Cotopaxi, el cual se alimenta de los aportes e investigaciones del comportamiento organizacional, en el desarrollo del talento humano. en la investigación que se aplicó un muestreo probabilístico regulado ya que los elementos fueron seleccionados en forma individual y directa. la población de la presente investigación fue de 104 personas que comprende el personal administrativo obteniendo como conclusión que el clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera

idónea, mientras que el desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada.

**Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2010)** realiza la investigación titulada Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Investigación realizada en Lima Perú. El estudio comprende el análisis y la medición de la satisfacción laboral, así como de su relación con las variables ocupacionales como son la condición laboral, tiempo de servicios, el género en cada una de las municipalidades estudiadas. La investigación se desarrolló dentro de un marco de investigación cuantitativa y con un diseño descriptivo correlacional. La recolección de los datos fue realizado con la ayuda de un instrumento denominado Escala de opiniones SI-SPC (Palma, 2005), los resultados muestran la existencia de diferencias significativas en función de las variables atributivas estudiadas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

El clima organizacional y su estudio no es reciente, se ubica en el período de los sesenta, su mayor ápice y aplicación se da aproximadamente dos décadas después como sistema social abierto.

Primero en citarle es a Dessler (2009) precisa, sobre la calidad del conocimiento del clima esta en relación con los objetivos de la organización y lo subjetivo (actitud del trabajador). Asimismo, indica que el clima organizacional se entiende como una definición global conformado por la tecnología, toma de decisiones y políticas administrativas. La conducta de los trabajadores se ve afectada por el clima y las motivaciones.

En la misma línea, Likert y Gibson (1986) citado en (Castellanos, 2012) plantea que el clima organizacional es una expresión para referirse a la adecuación psíquica de las instituciones. El clima es la impresión, calidad, una cualidad relativamente duradera que los integrantes de una organización experimentan.

Al respecto Goncalves (1997) citado por (Bohlander & Snell, 2008) precisa sobre el clima organizacional en el contexto donde laboren, la cual influye en el desempeño de los trabajadores.

El clima organizacional es la cualidad en que los miembros de una organización experimentan el contexto organizacional y ello determina su comportamiento. No es propicia cuando no se logra satisfacer las necesidades. Y es favorable cuando los integrantes se sienten satisfechos en sus necesidades y respetados, (Chiavenato, 2013).

La persona forma parte del marco social o contextual, son apreciaciones cooperadas de prácticas, capacidades y medios organizacionales, como informales e formales. Koys y Decottis (1991) citado por (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2009) el clima organizacional es el conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que determinan el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización sea acorde con sus miembros o el entorno.

El clima laboral en las organizaciones, es garantía de éxito y progreso para todos sus agentes involucrados, ya que el ímpetu interior supera a los impedimentos y llegar a lograr las metas. El personal que trabaja en ambiente de un adecuado clima organizacional se siente orgullosa de trabajar y ama esta organización; por lo tanto es una garantía plena para alcanzar objetivos, en una organización cuyo clima laboral es saludable, los trabajadores gozaran de una adecuada salud mental y anímica estarán atentos a colaborar y ayudar a la gente se sentirán orgullosos de trabajar en la organización por lo tanto producirán mejor (Chiavenato, 2013).

El clima organizacional tiene características que hacen de este un tema de creciente importancia en las organizaciones laborales, empresas y en particular ahora en las instituciones educativas, siguiendo el planteamiento de (Castellanos, 2012) podemos sintetizar en las siguientes:

Su multidimensionalidad, pues clima no se debe de limitar a una sola variable o a poca cantidad de estas. El clima es la precepción de su estructura y de los procesos y a su vez del comportamiento de sus integrantes.

Su continuidad, el clima debe ser permanente en el tiempo, ello no indica que pueda haber cambios por componentes capaces de alterar una organización. Cada organización posee un clima propio diferente a otro, el diagnóstico es

muy importante en las organizaciones para realizar correctivos ante las necesidades puntuales.

El clima laboral incide en la disposición con respecto al trabajo, cuando el clima es favorable los agentes participantes están estimulados a cumplir sus funciones, y donde hay un clima desfavorable genera mayor dificultad en el desarrollo, por lo que se puede afirmar que el clima implica la actuación de los miembros integrantes de una estructura organizacional.

El clima organizacional es bidireccional, los integrantes de la organización son influenciados por el clima y estos a su vez influyen en su sostenimiento o innovación, a través de sus conductas y actitudes.

Al respecto Lickert & Gibson (1996) citado por (Gilmore & De Moraes, 1996) refiriéndose a las características del clima organizacional precisa: La identidad de sus miembros. Es la identificación de los miembros para con sus organizaciones. Las acciones profesionales se desarrollan en función de equipos de trabajo y no en individualidades. Las decisiones administrativas se toman en función de los miembros de la organización. Cada unidad de organización es independiente. El uso de reglamentos para el monitoreo y control del personal. Los trabajadores deben ser, creadores y audaces. Los aumentos de sueldo y los ascensos, en función a su rendimiento sin favoritismos. Alcance hacia los resultados o metas. La organización reconoce la transformación externa. La organización apoya a dialogar abiertamente sus conflictos y críticas.

Por su parte Gómez & Vicario (2008) precisa tipos de climas de clima organizacional: El Clima Explotador - Autoritario: no confía en sus trabajadores, las decisiones emanan de la parte jerárquica y en forma vertical. El Clima Autoritario – Paternalista: Confianza flexible con sus empleados, como la de un patrón con su vasallo. El Clima Participativo - Consultivo: se tiene confianza entre el directivo y los empleados. El Clima Participativo – Grupal: La dirección y los empleados tiene mucha confianza la comunicación es lateral.

A continuación, trataremos sobre las dimensiones del clima organizacional y tomaremos como referencia las experiencias planteadas por los diferentes investigadores cuyo estudio ya fueron validadas y citadas por autores.

Para Likert citado por (Brunet, 1997) plantea 8 dimensiones a saber: Primero, los métodos de mando. Uso del liderazgo para intervenir en los trabajadores. Segundo las características de las fuerzas motivacionales. La motivación y la respuesta a sus necesidades de los empleados. Tercero las características de los procesos de comunicación. Ejercicio de la comunicación en la empresa. Cuarto las características de los procesos de influencia. Permite establecer los propósitos de la organización y la interacción entre el superior y el subordinado. Quinto las características de los procesos de toma de decisiones. Permite el reparto de funciones. Sexto las características de los procesos de planificación. Establecimiento de propósitos orientadores. Séptimo las características de los procesos de control. Actuación y distribución de la vigilancia entre las demandas organizacionales.

De acuerdo a Litwin y Stringer (1968) citado por (Dessler, Administración de recursos humanos, 2009); refiriéndose a las dimensiones de clima organizacional detalla: Estructura: contiene las normas, regulaciones y formalismos administrativos. Responsabilidad: disfrute de la autonomía que disfruta, considerarse como su propio jefe y toma de decisiones constantes. Recompensa: está relacionado con la recepción de recompensas adecuadas por su labor efectuada. Riesgo: percepción de riesgo y de reto para superarla. Entusiasmo y apoyo: buena camaradería y el sentimiento de apoyo dentro de la organización. Conflicto: Énfasis en solucionar los problemas en el momento que ocurren.

Según Koys y Decottis (1991), considera para su medición del clima organizacional en ocho dimensiones, constituyéndose esta propuesta en el principal referente e insumo para la construcción del presente proyecto de investigación:

El constructo del clima laboral ha presentado históricamente un aspecto dificultades en cuanto a medición ,en la presente investigación abordaremos sin embargo el tema desde la perspectiva de Koys y Decottis(1991), quienes consideran que para medir el clima organizacional se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones: Autonomía que implica la autodeterminación del trabajador ,la capacidad en la toma de decisiones y la responsabilidad que ello conlleva en cuanto a los procedimientos del trabajo las metas y prioridades ;

Cohesión que hace alusión a las relaciones entre los trabajadores a la presencia de un ambiente de confianza que garantiza el apoyo en la realización de las tareas ; La confianza que es entendida como la libertad o la percepción de la misma que se tiene acerca de la comunicación horizontal con los superiores o con sus compañeros en la que se pueden abordar temas sensibles o personales con la garantía que estos no serán usados más adelante en su contra ;Presión que se relaciona con los estándares de desempeño eficiencia y eficacia de la tarea que su puesto conlleva; Apoyo que expresa el respaldo y tolerancia acerca de su comportamiento en la institución básicamente respecto a su aprendizaje de las tareas que puesto de trabajo implica ; Reconocimiento es la percepción que el trabajador tiene acerca de la valoración que de su trabajo se hace.

Para Gómez y Vicario (2008) se mide teniendo en cuenta tres dimensiones las que son el sistema individual que hace referencia a los elementos del clima organizacional vinculados a la satisfacción de los trabajadores en la organización, su reconocimiento, así como de la autonomía con la que cuentan para realizar sus laborales; el sistema interpersonal que toma en cuenta las características del ambiente laboral que tienen que ver con las relaciones sociales entre miembros de la organización, amistad, camaradería, así como la comunicación y la capacidad para realizar trabajo en equipo y finalmente el sistema organizacional que toma en cuenta los elementos de la organización que contribuyen a crear una atmosfera laboral y que se relacionan con la forma en que los directivos desarrollan la conducción de la organización, así como la motivación y sistemas de beneficios y recompensa que se establece en la misma.

En cuanto a la satisfacción laboral está se concibe como el conjunto de Percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Meliá & Peiró, 1989).

Para Aviles, García y González (2002) la satisfacción en el trabajo se define como la reacción del individuo en la organización en cuanto su comportamiento encuentra unas respuestas apropiadas en la situación.

Para Robbins y Judge (2013) la satisfacción laboral se entiende como una actitud o predisposición hacia el trabajo, y tiene que ver con las actitudes

positivas o negativas que el ejercicio de la labor desempeñada genera en el trabajador. Conceptos similares presentan Hellriegel y Slocum (2009) quienes hacen referencia a la satisfacción laboral como un estado emocional ligado a las actitudes que los trabajadores desarrollan hacia la empresa para la que trabajan.

Al respecto podemos decir que son muchas las definiciones que se han dado especialmente en las dos décadas pasadas, sin embargo muchas de esas definiciones son cercanas y tienen que ver con la reacción positiva que tiene un trabajador frente a la actividad que va realizar, y ello conlleva a vincularse con las actitudes que él tiene con el trabajo al respecto Fogarty (1994) citado (Moreno-Jiménez & Garrosa, 2013) se refiere a la satisfacción laboral como las actitudes que el trabajador posee hacia su trabajo y de cómo el trabajador disfruta o se siente satisfecho con sus esfuerzos realizados en el trabajo, es así que cuando un empleado tienen una alto nivel de satisfacción , significa que tiene una actitud positiva hacia su trabajo, por otro lado hay números factores que pueden afectar la satisfacción del empleado o trabajador, tales como la supervisión en el trabajo, el trabajo en sí mismo, las remuneraciones y recompensas, prácticas laborales de promoción e incluso las relaciones interpersonales.

Existen muchos modelos heurísticos que explican las diferencias en la satisfacción laboral y estos incluyen una variedad de variables, en primer lugar, algunos estudios incluyen características individuales de los trabajadores tales como la raza, la edad, el género, la calificación educativa, es así que muchas de ellas efectivamente explican mucho de la varianza, pero también es importante decir que eso tiene que ver con el contexto en el cual se desenvuelve el trabajo. Otros estudios también muestran que hay variables relacionadas con el contexto organizacional que proveen explicación acerca de las diferencias en la satisfacción laboral. Utilizando un modelo de dos factores, Maidani (1991) citado por (Bakker & Demerouti, 2007) afirmó que factores intrínsecos, como el contenido del trabajo y la variedad de tareas, contribuyen a la satisfacción, mientras que factores extrínsecos, como la remuneración y la seguridad en el empleo, pueden ser insatisfechos. Basándose en su trabajo, Hackman y Oldham (1980) citado por (Davis &

Newstrom, 1991) construyeron un nuevo modelo clásico e identificaron varios factores claves en el ambiente de trabajo que determinan la satisfacción laboral. Un elemento importante en su modelo, sin embargo, es que la satisfacción está determinada no sólo por las características objetivas, sino también por las necesidades y valores de trabajo que tienen las personas. En otras palabras, obtener la auto-realización de un trabajo es especialmente importante para aquellos que le dan valor. Su modelo ha sido ampliamente probado, debatido y ampliado en la literatura.

Cuando hablamos de Satisfacción laboral hacemos alusión a actitudes, conviene por tanto estudiar más a fondo lo que ello implica. Las actitudes son entendidas como sentimientos, creencias y tendencias conductuales, más o menos duradero. Las actitudes son el resultado de los antecedentes, experiencias y acontecimientos que la persona tienen respecto al objetivo de la actitud, en este caso el trabajo que realiza. Sin embargo, las actitudes toman una determina fuerza en función a los valores personales que la persona les atribuya en función a sus experiencias y personalidad (Dessler, 2009).

Las actitudes hacia el trabajo son importantes por las siguientes razones: En primer lugar las actitudes se caracterizan por ser estables en el tiempo, lo que quiere decir que para modificarlas se necesita de un tiempo razonable y los recursos necesarios para que ello ocurra, es así que para lograr cambios en los trabajadores respecto de las actitudes que ellos tienen hacia lo que hacen se necesitaran muchas horas de trabajo, de ahí la importancia de generar experiencias positivas en el trabajo, dado que las actitudes hacia el trabajo guardan estrecha relación con la productividad en el mismo; en segundo lugar podemos decir que las actitudes son específicas es decir existe un objeto de la actitud en este caso el trabajo y por ello la necesidad de no confundir las actitudes que el trabajador tenga hacia otros aspectos que si bien están vinculados con el trabajo no son el trabajo en sí; finalmente las actitudes son importantes en el trabajo porque son precursores de los comportamientos.

Las actitudes poseen componentes, y esto es importante dado que una persona podría tener diferentes razones para trabajar en un determinado lugar o empresa y cuando el trabajador ingresa a la misma se espera que ella

manifiesta actitudes positivas hacia la organización y tenga razones plausibles acerca de porque decidió ingresar a ella, por ejemplo que productos o servicios sobresalientes considera que ofrece al organización y los retos que le ofrece para su desarrollo personal y profesional. En realidad, cuando pensamos en actitudes pensamos en conceptos sencillos, sin embargo los efectos que tienen sobre los comportamientos suelen ser muy complejos.

Una actitud consta de un componente afectivo que involucra sentimientos, sensaciones, estados de ánimo y las emociones que una persona tiene respecto a otra persona, hecho u objeto, asimismo una actitud tiene un componente cognitivo, que involucra, los pensamiento, opiniones o el conocimiento e información que una persona tiene del objeto de la actitud y finalmente podemos hablar de un componente conductual que hace referencia a la predisposición a actuar, en función del resultado de una evaluación que la persona realiza y que puede desembocar en una opción favorable o desfavorable de la misma. Se debe advertir que estos componentes no actúan por separado, dado que una actitud es el resultado de la interacción de los tres componentes.

Ahora para explicar la aparición de las actitudes hacia el trabajo y que desembocan en la satisfacción que una persona tiene hacia el trabajo que realiza existe diferentes teorías o concepciones de origen o germen de las mismas. La más conocida es tal vez la Teoría de los dos factores, desarrollada por Frederick Herzberg en 1959, (Davis & Newstrom, Comportamiento Humano en el Trabajo, 1991) a partir de un estudio que fue realizado en Pittisburgh, el cual consistió en pedir a trabajadores de diversas empresas de la zona que describiesen acontecimientos que estuvieran ligados a su trabajo y que hubiesen generado sentimientos de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, de ahí surge la teoría de los dos factores que plantea la existencia de dos fuentes una generadora de satisfacción y otra generadora de insatisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral viene a ser el grado en la que una persona se identifica con su trabajo y con su institución; y se puede evidenciar cuando un trabajador participa activamente en las múltiples actividades de la entidad,

además se considera como un desempeño importante para la valoración propia.

Estos dos factores se constituyen en las dimensiones de la satisfacción laboral.

El primer grupo de factores se encuentra ligado al contenido del trabajo y son denominados factores Intrínsecos o de motivación, pero claro estas pueden ser también fuente de insatisfacción laboral. Estos factores básicamente se refieren al contenido del cargo es decir a las tareas y deberes que son implícitos al cargo y que repercuten directamente en la productividad pues tienen que ver con los sentimientos de expectativa con el puesto de trabajo, con la posibilidad de realización profesional y que por ende tienen un carácter duradero en el tiempo.

Para (Pérez-Bilbao, Fidalgo, 1995) la satisfacción laboral intrínseca es originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender entre otros).

El segundo grupo es el que denominamos factores externos (factores de higiene) e incluye supervisores, condiciones de trabajo, salarios y seguridad.

El segundo grupo de factores se organizan en lo que denominamos Factores Extrínsecos o de Higiene y que normalmente son fuente de insatisfacción pero que naturalmente pueden llegar a ser fuente de satisfacción para el trabajar y se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras este trabaja, e incluyen condiciones físicas y ambientales del trabajo estos factores los considera como limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de los empleados. La expresión higiene denota la necesidad de tomarlos en cuenta, como una medida preventiva de buscar fuentes de insatisfacción las cuales se recomienda tomarlas en cuenta para lograr mejores niveles de satisfacción.

Es importante aclarar que la fuente que producen la satisfacción o la insatisfacción en una empresa u organización son diferentes, así como son diferentes las formas de percibir las fuentes de satisfacción o insatisfacción, en función a cada persona, las fuentes de satisfacción o insatisfacción asimismo están ligadas a las fuentes de motivación.

Entre las fuentes tenemos el trabajo en sí, el reto pues es el trabajo que representa un desafío mental para el individuo y la posibilidad de desempeñarlo con éxito le produce satisfacción, las exigencias físicas en el sentido que el trabajo le cansa no produce satisfacción, el interés personal es otra fuente de satisfacción laboral, la estructura de recompensas que son justas y que proporcionan retroalimentación exacta del desempeño producen satisfacción, asimismo las condiciones de trabajo físicas son una fuente de satisfacción o insatisfacción, las prestaciones, la organización y la administración dado que las personas se sentirán satisfechas en organizaciones que cuentan con políticas y procedimientos que han sido diseñadas para ayudarles a obtener recompensas.

Se sentirán insatisfechas con las funciones contrapuestas y/o ambiguas que les impone la organización.

La satisfacción laboral puede ser un indicador importante de cómo los empleados se sienten acerca de su trabajo y un predictor de comportamientos de trabajo como la ciudadanía organizacional, el ausentismo y la rotación. Además, la satisfacción en el trabajo puede medir parcialmente la relación entre las variables de personalidad y las conductas de trabajo desviadas. Un hallazgo común de la investigación es que la satisfacción del trabajo se correlaciona con la satisfacción de la vida. Esta correlación es recíproca, lo que significa que las personas que están satisfechas con la vida tienden a estar satisfechos con su trabajo y las personas que están satisfechas con su trabajo tienden a estar satisfechas con la vida. Sin embargo, algunas investigaciones han encontrado que la satisfacción en el trabajo no está relacionada significativamente con la satisfacción con la vida.

Algunos argumentan que la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1954) (Mastretta, 2015) sentó las bases para la teoría de la satisfacción laboral. Este modelo sirvió como una buena base a partir de la cual los primeros investigadores podrían desarrollar teorías de satisfacción en el trabajo. Plantea necesidades entorno jerarquizadas y que podemos resumir de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas. El primer nivel abarca las necesidades relacionadas con las necesidades fisiológicas básicas. El ingreso básico es directamente

relevante para la satisfacción de estas necesidades fisiológicas. Las preguntas derivadas de esta dimensión cubren las siguientes Áreas: un salario adecuado; Condiciones de trabajo cómodas y flexibles y un diseño conveniente, eficiente y eficaz para el lugar de trabajo y las instalaciones.

Necesidades de seguridad. El segundo nivel en la jerarquía está compuesto por las necesidades de seguridad. En términos de este estudio, incluye la seguridad laboral, la protección contra los daños físicos y la evitación de lo inesperado. Las siguientes áreas fueron cubiertas para preguntas en esta categoría: seguridad en el empleo, beneficios, una atmósfera no competitiva para minimizar el ambiente de trabajo estresante, una asignación claramente definida para minimizar la ansiedad por responsabilidades de trabajo incomprendidas y un espacio de trabajo claramente definido.

Necesidades sociales. El tercer nivel describe la necesidad de una persona de pertenecer y ser aceptada por otros. La gente desea contactos sociales y tiene una necesidad básica de ser afiliado con otros. El lugar de trabajo ofrece numerosas oportunidades para las personas.

Para satisfacer estas necesidades a través de grupos de trabajo, clubes y comités, así como la interacción formal e informal con compañeros, subordinados y superiores. Las áreas cubiertas por necesidades sociales para el estudio son las siguientes: relaciones de trabajo con compañeros de trabajo que proporcionan relaciones armoniosas con los demás y actividades organizadas que brindan participación.

Necesidades de autoestima. Por encima de las necesidades sociales, las necesidades de autoestima describen el deseo de una persona de sentir un sentido de logro. La gente necesita una validación externa de su valor, además de auto-respeto interno y un sentido de importancia.

Hay varias formas en que el trabajo de una persona ofrece la oportunidad de satisfacer estas necesidades del ego: retroalimentación sobre el desempeño, el reconocimiento social, los títulos y las posiciones. Las siguientes áreas están cubiertas para preguntas en este estudio: reconocimiento de buen desempeño y oportunidades para el progreso, tareas desafiantes con más responsabilidades, licenciamiento y títulos profesionales para mejorar la autoestima e influencia sobre otros y posiciones de liderazgo.

Necesidades de autorrealización. En el ápice de la jerarquía, Maslow (Katz & Kahn, 1995) describió la autorrealización como el impulso de un individuo de desarrollar y actualizar sus potencialidades y capacidades más completas, lo que un hombre puede ser, debe ser. Para este estudio, se incluyen las siguientes áreas: autoexpresión, creatividad y libertad para experimentar con nuevas ideas; oportunidad de usar sus habilidades y talentos.

Para la presente investigación y respecto a la medida de la satisfacción laboral asumiremos seis dimensiones que toman en cuenta las necesidades intrínsecas y extrínsecas de la satisfacción laboral y son organizadas en: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo, satisfacción con las relaciones interpersonales, (Meliá & Peiró, 1989).

#### **1.4. Formulación del problema.**

Ante la problemática descrita se formula las siguientes preguntas:

Problema General

¿En qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?

Problemas Específicos.

- a) ¿Cómo es el Clima Organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?
- c) ¿En qué medida las dimensiones del Clima organizacional se relacionan con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

Este estudio se justifica teóricamente, porque se toma como precedentes literatura que fundamenta a las variables en estudio sobre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A.

A nivel aplicativo o práctico, este trabajo pretende mostrar la problemática sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A., en las direcciones de línea y jefaturas de las diferentes áreas y de esta manera se puedan establecer las medidas preventivas para solucionar dicha problemática.

En cuanto a la justificación valorativa, con este trabajo se intenta generar información relevante, a partir de la identificación de las variables, su evaluación y análisis. Además, los aportes metodológicos del presente trabajo permitirán servir como antecedentes para futuras investigaciones.

Finalmente, este estudio se justifica académicamente al estudiar los vínculos entre variables que juegan un papel determinante en la calidad de trabajo realizado y por lo tanto en la mejora de la atención de los usuarios de estos servicios.

## **1.6. Hipótesis**

### Hipótesis General

El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

### Hipótesis Específicas

- a) El Clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018 es desfavorable.
- b) La satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, presenta porcentajes altos en las categorías de mala y regular.
- c) Las dimensiones del Clima organizacional se relacionan directa y significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los

trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar en qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

#### **Objetivos Específicos.**

- a) Determinar cómo es el Clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.
- b) Establecer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.
- c) Determinar en qué medida las dimensiones del Clima organizacional se relacionan con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de estudio**

#### **Tipo de investigación**

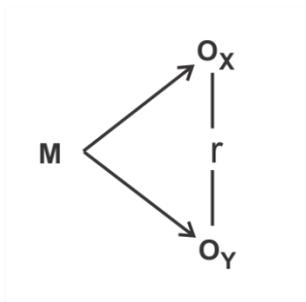
El presente trabajo de investigación está enmarcado en el tipo de estudio descriptivo, correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados, como lo propone Sánchez y Reyes (1996)

#### **Diseño de investigación.**

La presente investigación asume un diseño no experimental transeccional de tipo correlacional causal, pues de acuerdo con Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006):

“describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otra en función de la relación causa-efecto (causales)” (p. 211).

El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O<sub>x</sub>: Clima Organizacional

O<sub>y</sub>: Satisfacción Laboral.

r: Relación entre las variables

## 2.2. Variables

### **Variable 1:** Clima Organizacional

El clima organizacional es considerado como un fenómeno multidimensional que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización, (Koys & Decottis, 1991)

Las dimensiones consideradas para esta variable por (Koys & Decottis, 1991) son: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación.

### **Variable 2:** Satisfacción Laboral

Percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Meliá & Peiró, 1989)

Las dimensiones consideradas para esta variable son: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo, satisfacción con las relaciones interpersonales.

## 2.2.1. Operacionalización de variables

### Variable de estudio 1: Clima Organozacional

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El clima organizacional es considerado como un fenómeno multidimensional que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización, (Koys & Decottis, 1991)	Valoración obtenida para el grado clima organizacional obtenida a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información (Koys & Decottis, 1991)	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma sus decisiones independientemente</li> <li>• No deja que influyan en su trabajo</li> <li>• Decide la forma de trabajar en su institución</li> <li>• Se propone metas de trabajo</li> <li>• Planifica su trabajo diario(programaciones)</li> </ul>
		Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practican la cooperación en su Institución</li> <li>• Ayuda a sus colegas con los que trabaja</li> <li>• Existe ayuda mutua entre sus colegas de su Institución</li> <li>• Le gusta trabajar en equipo.</li> <li>• Es solidario con sus compañeros de trabajo</li> </ul>
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confía con facilidad en los demás</li> <li>• El director es una persona con principios y valores</li> <li>• El director actúa con responsabilidad</li> </ul>
		Presión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente que trabaja mucho</li> <li>• Su Institución es agradable</li> <li>• Le gusta que le llamen del trabajo.</li> <li>• Se siente agotado(a)</li> <li>• Muestra síntomas de tener estrés</li> </ul>
		Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su director lo apoya cuando lo necesita</li> <li>• Siente que la dirección se preocupa por su superación profesional</li> <li>• Es apoyado por el personal administrativo</li> <li>• Dialoga en forma abierta sobre temas de su trabajo</li> </ul>

		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe estímulo por su trabajo.</li> <li>• Es recompensado por su esfuerzo realizado</li> <li>• Le agradan que le tomen de ejemplo</li> </ul>
		Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tratado con equidad</li> <li>• Recibe reconocimiento por su trabajo.</li> </ul>
		Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es apoyado cuando desea realizar cambios.</li> <li>• Le agrada realizar innovaciones</li> <li>• Practica metodologías sorprendentes para mejorar su trabajo</li> <li>• Es estimulado por las innovaciones que realiza</li> </ul>

### Variable de estudio 1: Satisfacción Laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Meliá & Peiró, 1989)	Valoración obtenida para la satisfacción hacia el trabajo en base al puntaje obtenido del Cuestionario sobre satisfacción laboral (Meliá & Peiró, 1989)	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La supervisión es de forma adecuada</li> <li>• Hay igualdad y justicia en el trato.</li> <li>• Es valorada en las cosas que hace en a la institución.</li> <li>• Es Apoyada en el trabajo</li> <li>• Las relaciones laborales son satisfactorias</li> </ul>
		Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es reconocida por el trabajo que realiza.</li> <li>• Es estimulada para mejorar el trabajo.</li> <li>• Cumplen con los convenios o leyes.</li> <li>• El salario es justo</li> </ul>
		Satisfacción intrínseca con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Tiene autonomía en el trabajo.</li> <li>• Tiene libertad al elegir su propia metodología.</li> </ul>
		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente laboral es favorable</li> <li>• El ambiente físico es adecuado</li> <li>• La Higiene es prioritario</li> <li>• Las salubridades en la institución son adecuadas</li> </ul>
		Satisfacción con la cantidad y calidad de producción de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Los objetivos planteados alcanzables.</li> </ul>

		trabajo	
		Satisfacción con las relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe comunicación, colaboración y apoyo en su Institución.</li> <li>• La relación entre Trabajadores es buena</li> </ul>

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población estuvo constituida por los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - E.P.S SEDACUSCO S.A., en número de 280.

#### Muestra

La muestra está constituida por 35 trabajadores extraídos de la población de estudio de manera no aleatoria.

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 2.4.1. Variable de estudio: Clima Organizacional

El instrumento seleccionado para analizar el Clima Organizacional es el cuestionario el mismo que tendrá más capacidad y será más representativo si se incluye las dimensiones que constituyen el constructor de la variable, se considera la siguiente técnica con su instrumento respectivo.

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Escala sobre Clima organizacional de (Koys & Decottis, 1991) y adaptada por (Chiang, Martin, Nuñez, & A, 2010).

#### Descripción:

El instrumento para evaluar la Clima Organizacional consta de 40 ítems las mismas que se distribuyen en las dimensiones autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación.

#### 2.4.2. Variable de estudio: Satisfacción Laboral

El instrumento seleccionado para analizar la Satisfacción Laboral es el cuestionario el mismo que tendrá más capacidad y será más representativo si se incluye las dimensiones que constituyen el constructo de la variable, se considera la siguiente técnica con su instrumento respectivo.

TECNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Escala de Satisfacción laboral de Melía y Peiró, adaptada por (Chiang, Martin, Nuñez, & A, 2010)

#### Descripción:

El instrumento para evaluar Satisfacción Laboral de 40 ítems las mismas que se distribuyen en las dimensiones Satisfacción con el trabajo actual, Satisfacción con el trabajo en general, Satisfacción con la interacción con el jefe inmediato, Satisfacción con las oportunidades de progreso, Satisfacción con las remuneraciones e incentivos, Satisfacción con la interrelación con los compañeros de trabajo.

#### 2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

En cuanto a la validez de los instrumentos, se tiene que los instrumentos usados en la presente investigación fueron validados por sus constructores Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas Kaplan, R y Saccuzzo, D (2006).

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente  $\alpha$  depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento  $s_j^2$ , y de la varianza total  $s_x^2$ , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente tabla.

**TABLA 1 RANGOS PARA INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE  
ALPHA DE CRONBACH**

<b>Rango</b>	<b>Magnitud</b>
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Para realizar el análisis de confiabilidad se usó el software estadístico IBM SPSS versión 23, los resultados obtenidos son los siguientes:

**TABLA 2 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA  
VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Autonomía	0,711	05
D2: Cohesión	0,759	05
D3: Confianza	0,863	05
D4: Presión	0,738	05
D5: Apoyo	0,771	05
D6: Reconocimiento	0,822	05
D7: Equidad	0,808	05
D8: Innovación	0,793	05
Clima Organizacional	0,826	40

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Clima Organizacional, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

**TABLA 3 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD PARA LA  
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	0,874	12
D2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	0,829	09
D3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	0,755	05

D4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0,799	07
D5: Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo	0,837	03
D6: Satisfacción con las relaciones interpersonales	0,717	04
Satisfacción Laboral	0,825	40

FUENTE: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar que los valores obtenidos para el coeficiente Alfa de Cronbach tanto la variable Satisfacción Laboral, así como para sus dimensiones se ubica por encima de 0,7 lo cual nos permite indicar que la confiabilidad es muy alta para esta variable y sus dimensiones, por lo tanto se concluye que el instrumento para medir esta variable es confiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva como son Tablas y gráficos estadísticos, asimismo para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba de independencia estadística Chi Cuadrado de Pearson y la prueba de Correlación Tau b de Kendall para datos ordinales.

### III. RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Para la calificación de los resultados se utilizaron las escalas que pasamos a describir en las siguientes tablas:

**TABLA 4 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Autonomía	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
D2: Cohesión	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
D3: Confianza	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
D4: Presión	16 – 20	MUY BUENA
	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR

	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
D5: Apoyo	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
	0 – 5	MALA
D6: Reconocimiento	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
	0 – 5	MALA
D7: Equidad	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
	0 – 5	MALA
D8: Innovación	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
	0 – 40	MALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	41 – 80	REGULAR
	81 – 120	BUENA
	121 - 160	MUY BUENA

**TABLA 5 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	0 – 12	MALA
	13 – 24	REGULAR
	25 – 36	BUENA
	37 – 48	MUY BUENA
D2: Satisfacción con la remuneración y las	0 – 9	MALA
	10 – 18	REGULAR

prestaciones	19 – 27	BUENA
	28 - 36	MUY BUENA
D3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	0 – 5	MALA
	6 – 10	REGULAR
	11 – 15	BUENA
	16 – 20	MUY BUENA
D4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0 - 7	MALA
	8 – 14	REGULAR
	15 – 21	BUENA
	22 – 28	MUY BUENA
D5: Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo	0 – 3	MALA
	4 – 6	REGULAR
	7 – 9	BUENA
	10 – 12	MUY BUENA
D6: Satisfacción con las relaciones interpersonales	0 – 4	MALA
	5 – 8	REGULAR
	9 – 12	BUENA
	13 – 16	MUY BUENA
SATISFACCIÓN LABORAL	0 – 40	MALA
	41 – 80	REGULAR
	81 – 120	BUENA
	121 - 160	MUY BUENA

### 3.1. Resultados descriptivos por variables

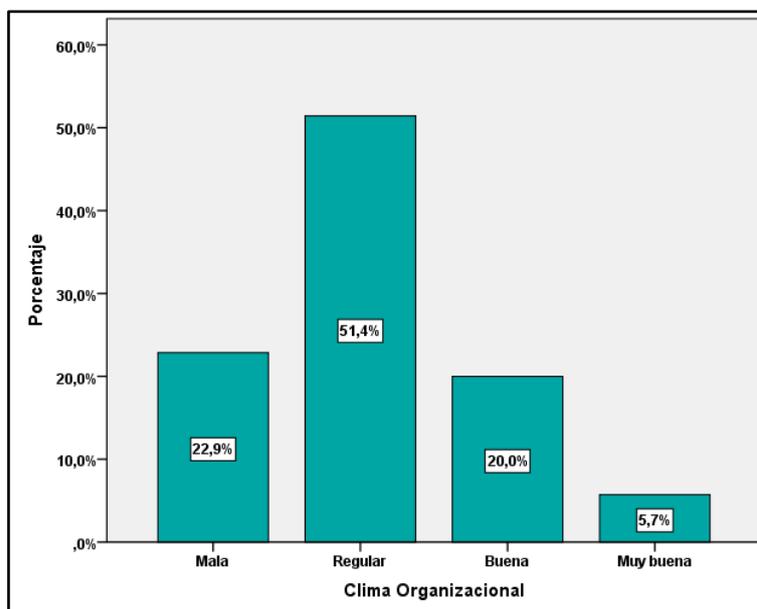
#### 3.1.1. Resultados para Clima Organizacional

**TABLA 6 CLIMA ORGANIZACIONAL**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	8	22,9
REGULAR	18	51,4
BUENA	7	20,0
MUY BUENA	2	5,7
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 1 CLIMA ORGANIZACIONAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 22,9% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 51,4% considera que es regular, el 20,9% que es buena y el restante 5,7% que es muy buena.

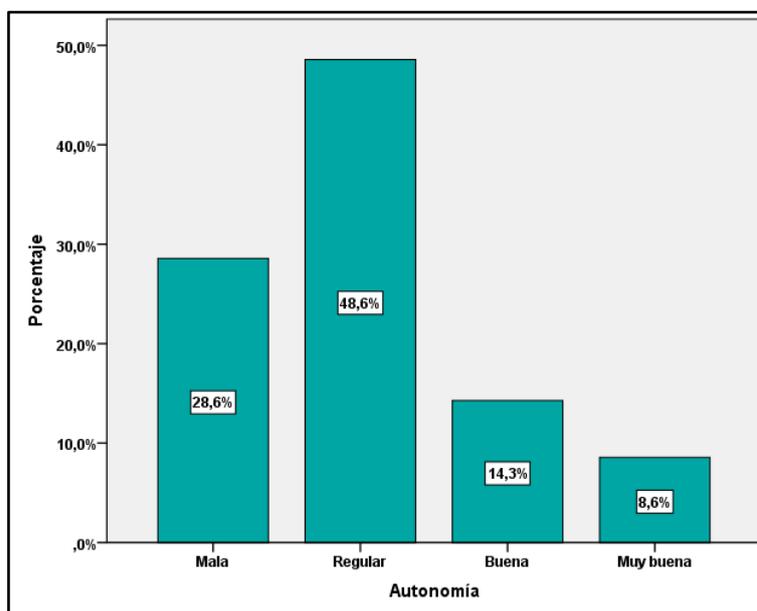
### 3.1.2. Resultados para dimensiones de Clima Organizacional

**TABLA 7 AUTONOMÍA**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	10	28,6
REGULAR	17	48,6
BUENA	5	14,3
MUY BUENA	3	8,6
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 2 AUTONOMÍA**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

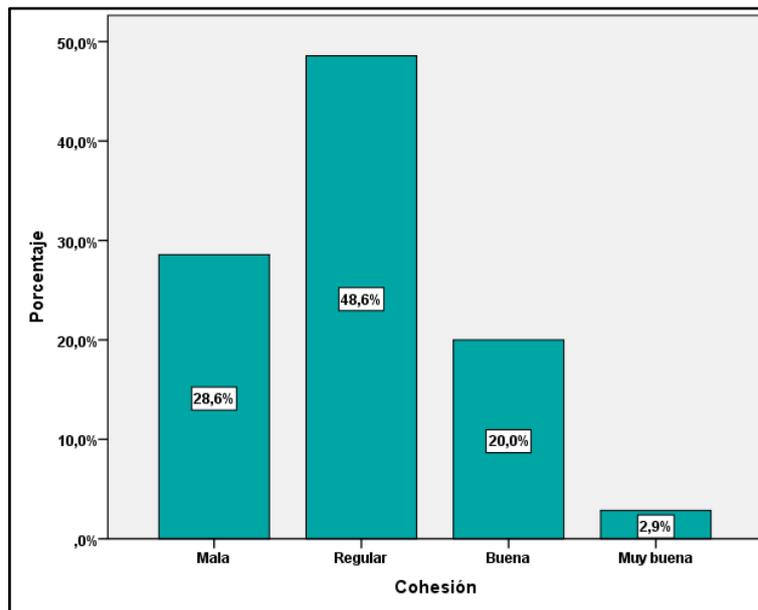
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Autonomía de la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,6% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 48,6% considera que es regular, el 14,3% que es buena y el restante 8,65% que es muy buena.

**TABLA 8 COHESIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	10	28,6
REGULAR	17	48,6
BUENA	7	20,0
MUY BUENA	1	2,9
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 3 COHESIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

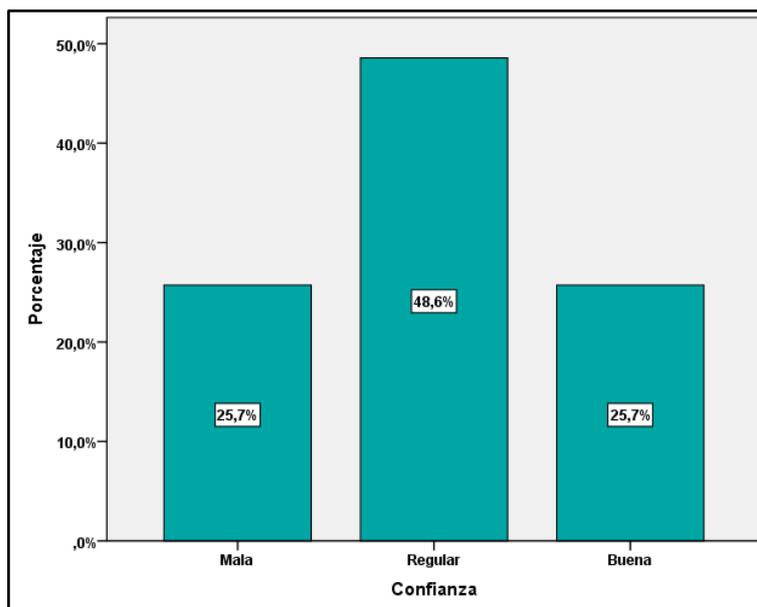
Los resultados para la dimensión Cohesión de la variable Clima Organizacional se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,6% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 48,6% considera que es regular, el 20,0% que es buena y el restante 2,9% que es muy buena

**TABLA 9 CONFIANZA**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	9	25,7
REGULAR	17	48,6
BUENA	9	25,7
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 4 CONFIANZA**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

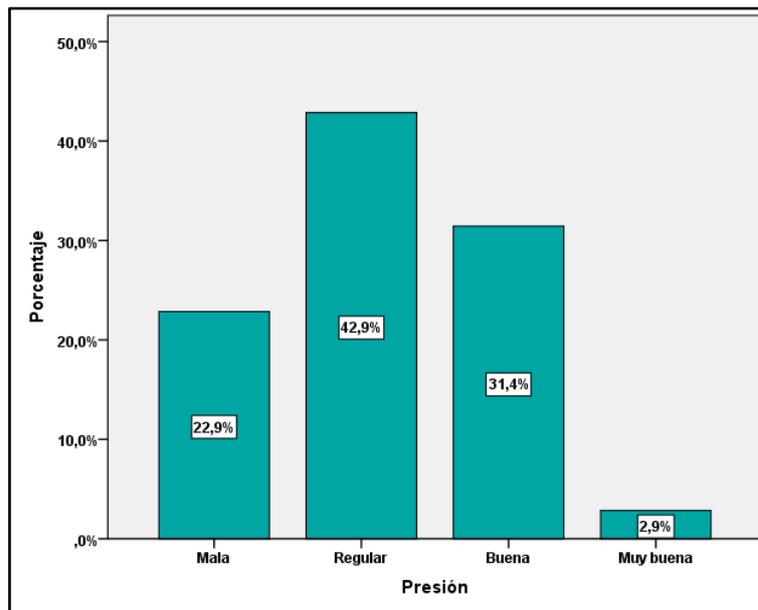
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Confianza de la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 25,7% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 48,6% considera que es regular y el 25,7% que es.

**TABLA 10 PRESIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	8	22,9
REGULAR	15	42,9
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	1	2,9
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 5 PRESIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

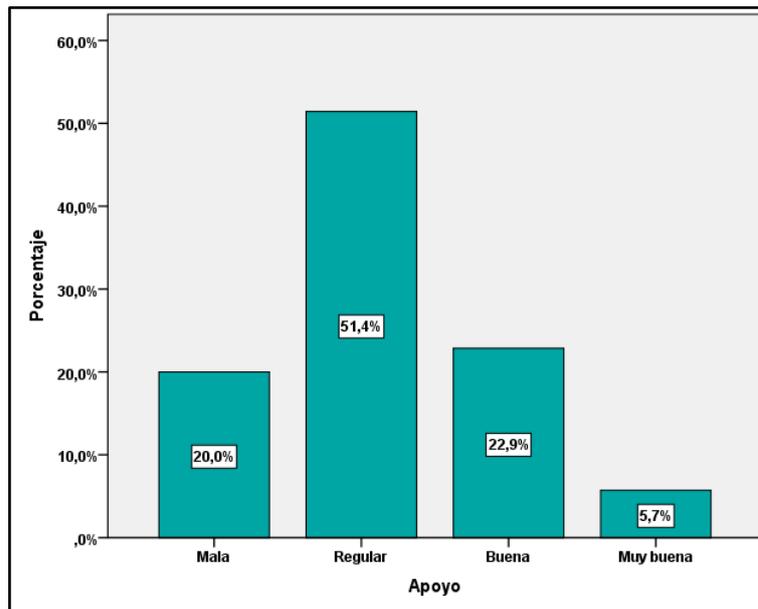
Los resultados para la dimensión Presión de la variable Clima Organizacional se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 22,9% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 2,9% que es muy buena

**TABLA 11 APOYO**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	7	20,0
REGULAR	18	51,4
BUENA	8	22,9
MUY BUENA	2	5,7
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 6 APOYO**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

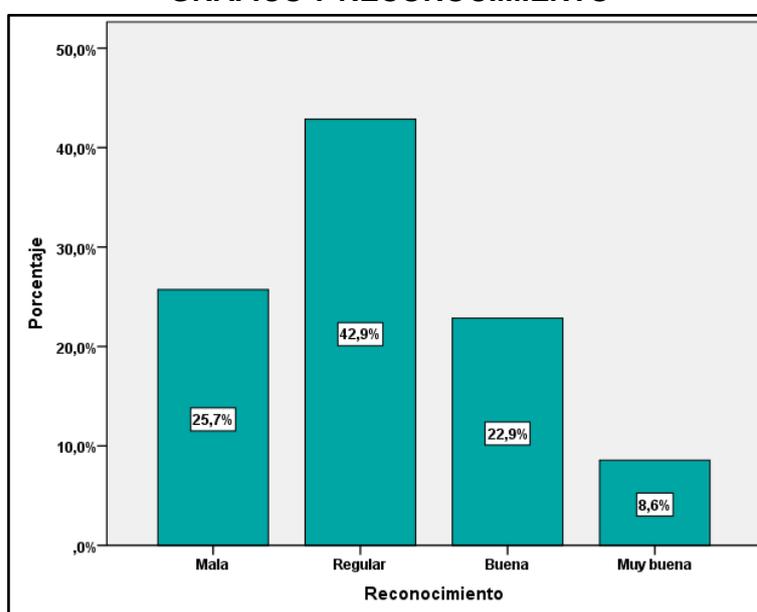
Los resultados para la dimensión Apoyo de la variable Clima Organizacional se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 20,0% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 51,4% considera que es regular, el 22,9% que es buena y el restante 5,7% que es muy buena

**TABLA 12 RECONOCIMIENTO**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	9	25,7
REGULAR	15	42,9
BUENA	8	22,9
MUY BUENA	3	8,6
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 7 RECONOCIMIENTO**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

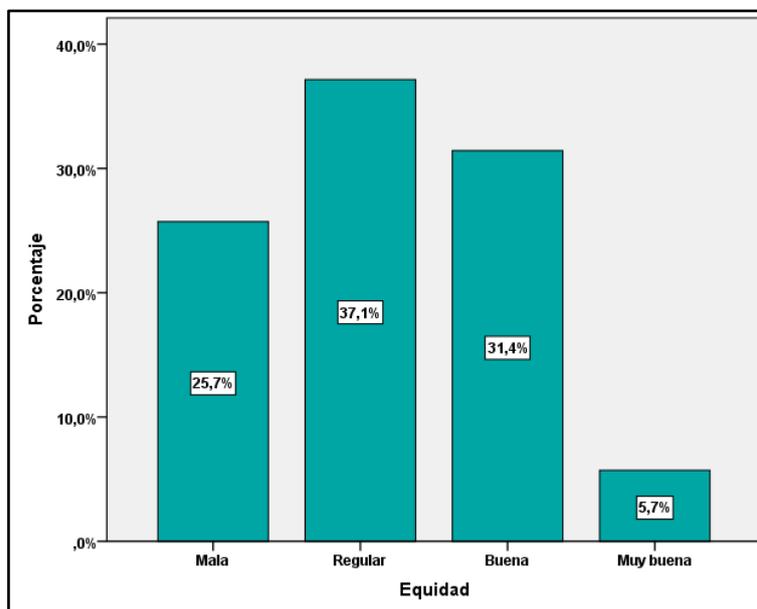
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Reconocimiento de la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 25,7% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 22,9% que es buena y el restante 8,6% que es muy buena.

**TABLA 13 EQUIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	9	25,7
REGULAR	13	37,1
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	2	5,7
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 8 EQUIDAD**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

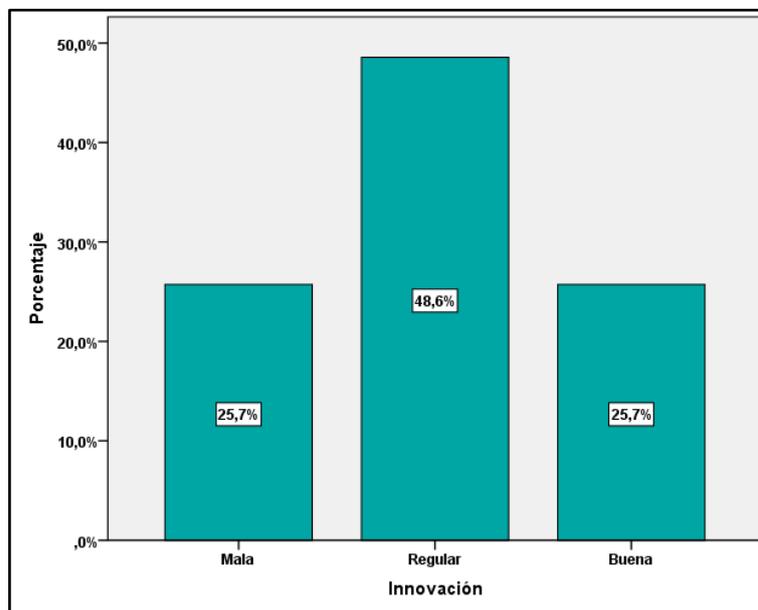
En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Equidad de la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 25,7% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 37,1% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 5,7% que es muy buena.

**TABLA 14 INNOVACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	9	25,7
REGULAR	17	48,6
BUENA	9	25,7
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 9 INNOVACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Innovación de la variable Clima Organizacional obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 25,7% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 48,6% considera que es regular y el 25,7% que es buena.

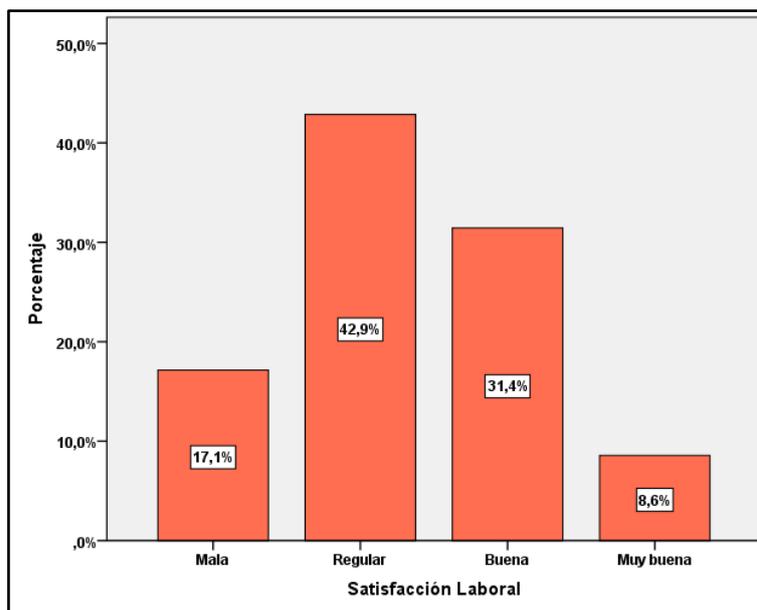
### 3.1.3. Resultados para Satisfacción Laboral

**TABLA 15 SATISFACCIÓN LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	6	17,1
REGULAR	15	42,9
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	3	8,6
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 10 SATISFACCIÓN LABORAL**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 17,1% de los encuestados consideran

que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 8,9% que es muy buena.

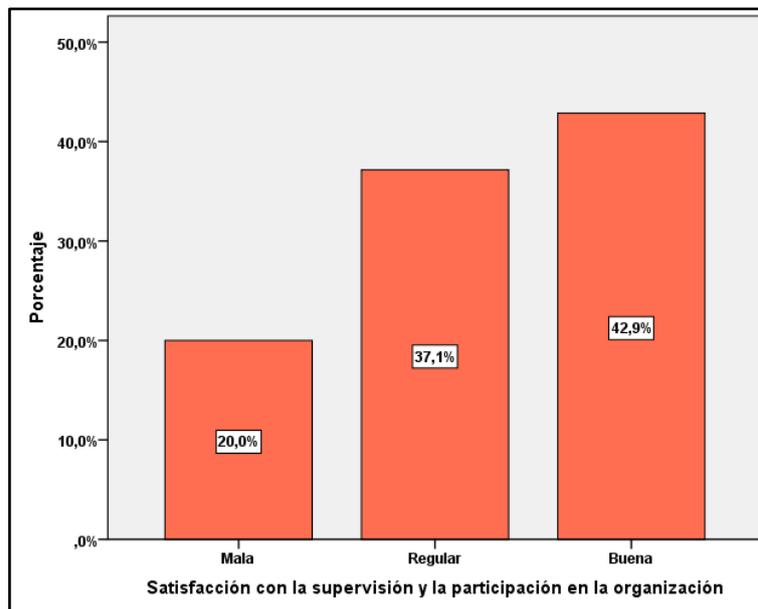
### 3.1.4. Resultados para dimensiones de Satisfacción Laboral

**TABLA 16 SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	7	20,0
REGULAR	13	37,1
BUENA	15	42,9
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 11 SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización de la

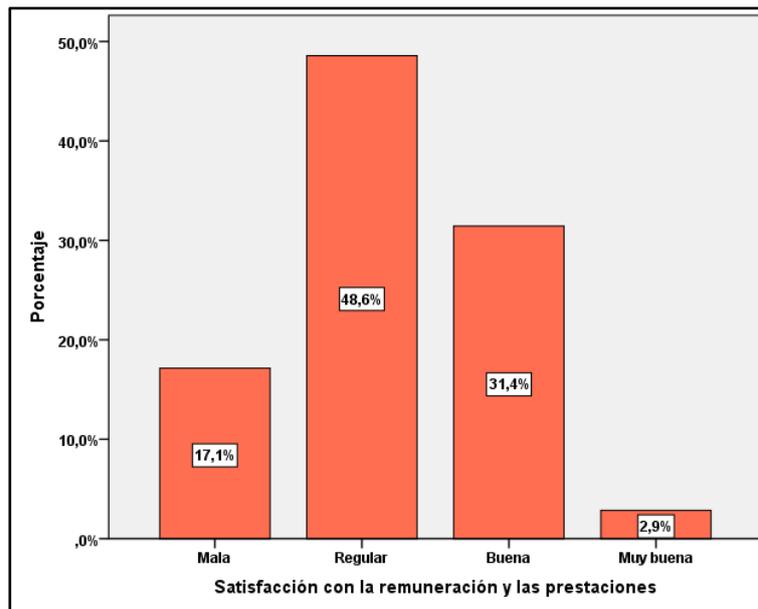
variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 20,0% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 37,1% considera que es regular y el 42,9% que es buena.

**TABLA 17 SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	6	17,1
REGULAR	17	48,6
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	1	2,9
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 12 SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Satisfacción con la remuneración y las prestaciones de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 17,1% de los encuestados consideran

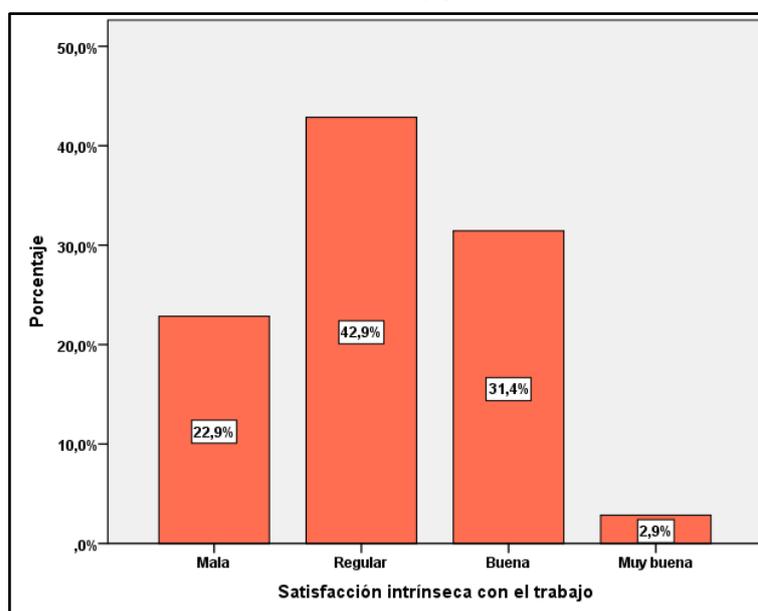
que esta es mala, mientras que el 48,6% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 2,9% que es muy buena.

**TABLA 18 SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	8	22,9
REGULAR	15	42,9
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	1	2,9
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 13 SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**



FUENTE: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Satisfacción intrínseca con el trabajo de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente

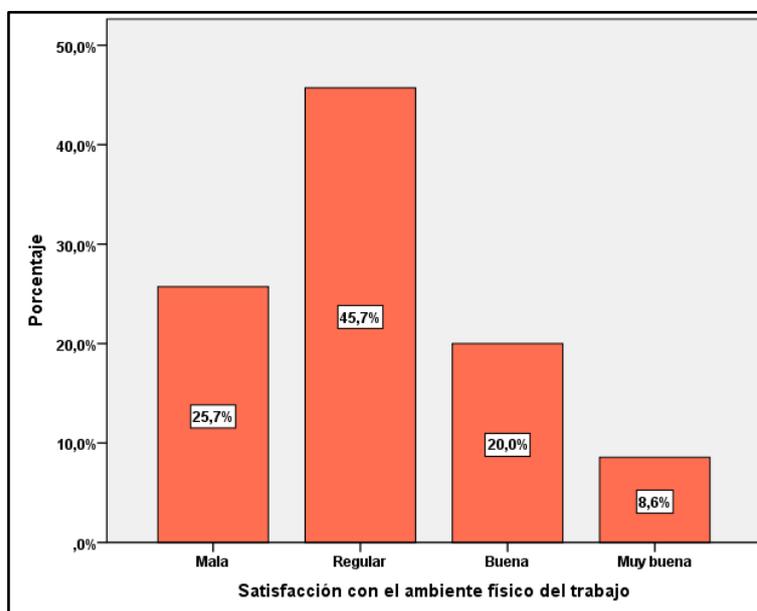
investigación, en la cual el 22,9% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 2,9% que es muy buena

**TABLA 19 SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	9	25,7
REGULAR	16	45,7
BUENA	7	20,0
MUY BUENA	3	8,6
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 14 SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**



FUENTE: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la

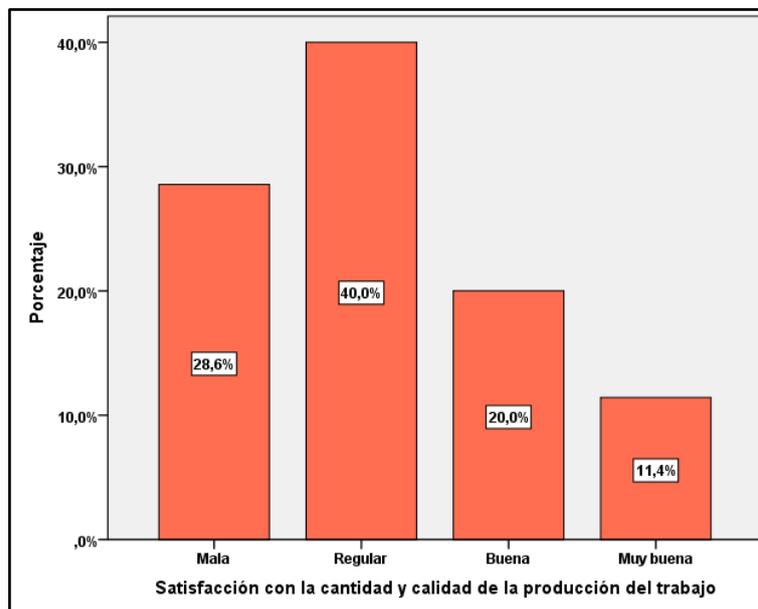
presente investigación, en la cual el 25,7% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 45,7% considera que es regular, el 20,0% que es buena y el restante 8,6% que es muy buena

**TABLA 20 SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	10	28,6
REGULAR	14	40,0
BUENA	7	20,0
MUY BUENA	4	11,4
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 15 SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**



FUENTE: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

Los resultados para la dimensión Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo de la variable Satisfacción Laboral se presentan en la tabla y gráfico anteriores, obtenidos a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 28,60% de los encuestados

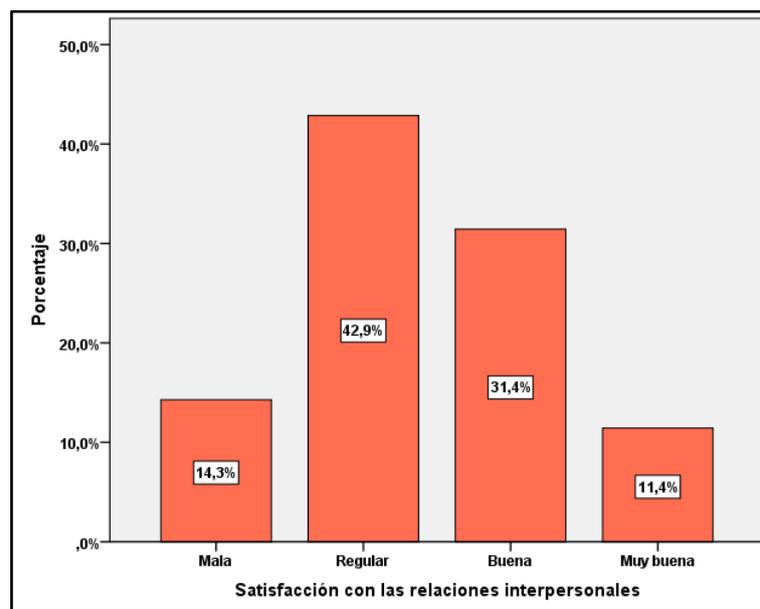
consideran que esta es mala, mientras que el 40,0% considera que es regular, el 20,0% que es buena y el restante 11,4% que es muy buena.

**TABLA 21 SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	5	14,3
REGULAR	15	42,9
BUENA	11	31,4
MUY BUENA	4	11,4
Total	35	100,0

FUENTE: Elaboración propia

**GRÁFICO 16 SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**



FUENTE: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

En la tabla y gráfico anteriores se aprecian los resultados para la dimensión Satisfacción con las relaciones interpersonales de la variable Satisfacción Laboral obtenidas a partir de la muestra de estudio para la presente investigación, en la cual el 14,3% de los encuestados consideran que esta

es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 11,4% que es muy buena.

### 3.1. Contraste de hipótesis para correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

#### 3.1.1. Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de correlación entre las Variables de estudio: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, procederemos primero a realizar una prueba de Independencia Chi cuadrado y seguidamente una prueba de asociación Tau de Kendall

**TABLA 22 PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI CUADRADO**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50,628 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	42,138	9	,000
Asociación lineal por lineal	23,545	1	,000
N de casos válidos	35		

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral son independientes estadísticamente Ha: Las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\chi^2 = \sum \frac{( O - E  - 0,5)^2}{E}$ Valor calculado $\chi^2 = 50,628$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral no son independientes estadísticamente

**TABLA 23 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,774	,059	7,871	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral no están correlacionadas
	Ha: Las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,774.

### **3.1.2. Prueba de Sub hipótesis**

#### **3.1.2.1. Correlación entre Autonomía y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización**

**TABLA 24 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,758	,046	9,922	,000
N de casos válidos		35			

### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,758

### 3.1.2.2. Correlación entre Cohesión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización

**TABLA 25 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,714	,088	6,655	,000
N de casos válidos		35			

### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,714

### 3.1.2.3. Correlación entre Confianza y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización

**TABLA 26 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,748	,060	9,058	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,748

### 3.1.2.4. Correlación entre Presión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización

**TABLA 27 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,760	,070	8,868	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,760

### **3.1.2.5. Correlación entre Apoyo y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización**

**TABLA 28 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,782	,061	8,598	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
------------------------	---

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,782

### 3.1.2.6. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización

**TABLA 29 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,728	,090	7,199	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,728

### 3.1.2.7. Correlación entre Equidad y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización

**TABLA 30 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,729	,094	7,235	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,729

### **3.1.2.8. Correlación entre Innovación y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización**

**TABLA 31 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,748	,060	9,058	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$

Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,748

### 3.1.2.9. Correlación entre Autonomía y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 32 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,714	,061	7,940	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,714

### 3.1.2.10. Correlación entre Cohesión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 33 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,780	,048	9,365	,000

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,780

**3.1.2.11. Correlación entre Confianza y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones****TABLA 34 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,763	,069	7,870	,000
N de casos válidos		35			

**Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto,

pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,763

### 3.1.2.12. Correlación entre Presión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 35 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,792	,068	8,757	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,792

### 3.1.2.13. Correlación entre Apoyo y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 36 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,750	,069	7,677	,000
N de casos válidos		35			

### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,750

### 3.1.2.14. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 37 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,710	,074	7,235	,000
N de casos válidos		35			

### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,710

### 3.1.2.15. Correlación entre Equidad y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 38 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,748	,062	9,603	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,748

### 3.1.2.16. Correlación entre Innovación y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

**TABLA 39 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,768	,064	8,459	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción con la remuneración y las prestaciones están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,768

### 3.1.2.17. Correlación entre Autonomía y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 40 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,708	,066	8,109	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,708

### 3.1.2.18. Correlación entre Cohesión y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 41 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,770	,059	9,302	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,770

### 3.1.2.19. Correlación entre Confianza y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 42 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,761	,071	8,230	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$

Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,761
------------	--

### 3.1.2.20. Correlación entre Presión y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 43 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,631	,086	6,234	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,631

### 3.1.2.21. Correlación entre Apoyo y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 44 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,701	,078	6,940	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
------------------------	---

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,701

### 3.1.2.22. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 45 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,762	,070	8,422	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,762

### 3.1.2.23. Correlación entre Equidad y Satisfacción intrínseca con el trabajo

**TABLA 46 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,697	,069	8,718	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,697

### **3.1.2.24. Correlación entre Innovación y Satisfacción intrínseca con el trabajo**

**TABLA 47 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,761	,071	8,230	,000
N de casos válidos		35			

### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción intrínseca con el trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción intrínseca con el trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,761

### 3.1.2.25. Correlación entre Autonomía y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 48 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,750	,080	6,683	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,750

### 3.1.2.26. Correlación entre Cohesión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 49 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,738	,107	5,821	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,738

### 3.1.2.27. Correlación entre Confianza y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 50 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,714	,079	7,080	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,714

### 3.1.2.28. Correlación entre Presión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 51 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,735	,071	7,880	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,

### 3.1.2.29. Correlación entre Apoyo y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 52 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,798	,080	7,295	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,798

### 3.1.2.30. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 53 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,752	,102	6,406	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,752

### 3.1.2.31. Correlación entre Equidad y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 54 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,729	,102	6,248	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,729

### 3.1.2.32. Correlación entre Innovación y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo

**TABLA 55 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,826	,063	9,389	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción con el ambiente físico del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,826

### 3.1.2.33. Correlación entre Autonomía y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 56 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,721	,079	6,974	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,721

### 3.1.2.34. Correlación entre Cohesión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 57 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,801	,061	9,055	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,801

### 3.1.2.35. Correlación entre Confianza y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 58 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,690	,078	7,136	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas
------------------------	--

	Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,690

### 3.1.2.36. Correlación entre Presión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 59 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,649	,084	6,482	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,649

### 3.1.2.37. Correlación entre Apoyo y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 60 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,700	,083	6,541	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas</p> <p>Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,700

### 3.1.2.38. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 61 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,716	,077	7,292	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción
------------------------	---

	con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas
	Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,716

### 3.1.2.39. Correlación entre Equidad y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 62 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,670	,078	7,161	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,670

### 3.1.2.40. Correlación entre Innovación y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo

**TABLA 63 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN DEL TRABAJO**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,792	,064	9,381	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,792

### 3.1.2.41. Correlación entre Autonomía y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 64 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES AUTONOMÍA Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,700	,075	6,741	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Autonomía y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Autonomía y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,700

### 3.1.2.42. Correlación entre Cohesión y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 65 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES COHESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,734	,051	8,815	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Cohesión y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Cohesión y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,734

### 3.1.2.43. Correlación entre Confianza y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 66 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES CONFIANZA Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,685	,075	7,131	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Confianza y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Confianza y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,685

### 3.1.2.44. Correlación entre Presión y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 67 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES PRESIÓN Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,688	,087	6,557	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Presión y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Presión y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,688

### 3.1.2.45. Correlación entre Apoyo y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 68 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES APOYO Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,706	,085	6,520	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Apoyo y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Apoyo y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es alto, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,706

### 3.1.2.46. Correlación entre Reconocimiento y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 69 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES RECONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,629	,083	6,309	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Reconocimiento y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,629

### 3.1.2.47. Correlación entre Equidad y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 70 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES EQUIDAD Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,673	,083	6,896	,000
N de casos válidos		35			

#### Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Equidad y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Equidad y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,673

### 3.1.2.48. Correlación entre Innovación y Satisfacción con las relaciones interpersonales

**TABLA 71 PRUEBA ASOCIACIÓN TAU DE KENDALL ENTRE LAS DIMENSIONES INNOVACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,690	,062	8,294	,000
N de casos válidos		35			

#### **Interpretación y análisis:**

Hipótesis estadísticas	Ho: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con las relaciones interpersonales no están correlacionadas Ha: Las Dimensiones Innovación y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Estadígrafo de contraste	$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$ , aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que las dimensiones Innovación y Satisfacción con las relaciones interpersonales están correlacionadas. El nivel de correlación es moderado, pues de acuerdo a la tabla anterior el coeficiente de asociación es igual a 0,690

#### IV. DISCUSIÓN

El capítulo contiene el análisis realizado acerca de los resultados obtenidos en la presente investigación a partir de la recolección de datos realizada, resultados que son analizados a la luz de los antecedentes y de las teorías relacionadas con el tema.

En cuanto al objetivo general el cual se plantea determinar la relación entre el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, los resultados confirman la hipótesis acerca de la relación entre las variables de estudio, pues las prueba de independencia estadística Chi cuadrado de Pearson permite afirmar que existe un vínculo entre ellas, asimismo se realizó el análisis de correlación en el cual se muestra que existe una correlación moderada y significativa, obteniéndose el valor de 0,774 para el coeficiente de correlación de Tau de Kendall. Al respecto estudios como, los (Chiang, Martin, Nuñez, & A, 2010), muestran la importancia de realizar la evaluación del desarrollo de ambas variables y de la relación que entre ellas se presenta.

Respecto a los resultados obtenidos para el clima organizacional tenemos que en la cual el 22,9% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 51,4% considera que es regular, el 20,9% que es buena y el restante 5,7% que es muy buena, esta situación es similar a la encontrada en trabajos como los de (Castellanos, 2012) en los cuales el clima organizacional es una variable que es susceptible, a los cambios internos y externos que afectan a la organización y cuyo desarrollo incide directamente en el desempeño laboral y la productividad .

En cuanto a la Satisfacción Laboral los resultados muestran que el 29,2% de los encuestados consideran que esta es insatisfactoria, mientras que el 17,1% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 8,9% que es muy buena. Los resultados ponen en evidencia que en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. y si bien tienen que ver con variables atributivas como señala Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2010), también tiene que ver con aspectos de la satisfacción intrínseca del trabajo como señala Meliá y

Peiró (1989), es decir con aquellos aspectos que hacen que el trabajo en sí proporcione satisfacción y ello no se da porque no se realiza una adecuada selección de personal, así como las prácticas de rotación poco técnicas que se realizan cuando entra una nueva gestión crea inseguridad por un lado y desorganiza el proceso de aprendizaje de habilidades en los diferentes puestos de trabajo.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyo coeficiente de correlación alcanza el valor de 0,774, valor que muestra una asociación alta y directa entre dichas variables.

**Segunda:** Respecto a la variable Clima Organizacional, se concluye que el 22,9% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 51,4% considera que es regular, el 20,9% que es buena y el restante 5,7% que es muy buena.

**Tercera:** Respecto a la variable Satisfacción Laboral se concluye que el 17,1% de los encuestados consideran que esta es mala, mientras que el 42,9% considera que es regular, el 31,4% que es buena y el restante 8,9% que es muy buena.

**Cuarta:** Con un nivel de confianza del 95% = 0.95, y al nivel de significancia del  $\alpha$ : 5% = 0.05, se confirma que si existe correlación entre las dimensiones de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico Tau-B de Kendall, cuyos coeficientes de correlación alcanzan valores que los ubican en las categorías de alto mayoritariamente y en algunos casos de moderado, siendo dichas correlaciones directas en todos los casos.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. organice talleres que permitan mejorar las habilidades interpersonales y trabajo en grupo dirigido a los trabajadores y funcionarios de la empresa, con el objeto de mejorar el clima organizacional.

**Segunda:** Se recomienda al Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. establecer un conjunto de acciones destinadas a mejorar el sistema de incentivos y recompensas que se brinda a los trabajadores por su desempeño destacado.

**Tercera:** Se recomienda al Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco - E.P.S SEDACUSCO S.A., tramitar ante las instancias correspondientes la mejora de las condiciones de trabajo Y/O un programa de incentivos que pueda motivar a los trabajadores en su desempeño de trabajo diario y de esa manera lograr satisfacer algunas de las necesidades económicas.

**Cuarta:** Se recomienda a los trabajadores de Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - E.P.S SEDACUSCO S.A., contribuir de manera decidida al mejoramiento del clima organizacional, dado que este afecta a todos los trabajadores de la Empresa tanto en el aspecto laboral como en el aspecto personal.

## VII. REFERENCIAS

- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of occupational and organizacional Psychology*, 198-206.
- Chiang, M., Martin, J., Nuñez, & A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Kaplan, R., & Saccuzo, D. (2006). *Pruebas psicológicas. Principios, aplicaciones y temas*. México: Mc Graw Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Koys, D., & Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44(3), 265-385.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step by step guide for beginners*. London: SAGE.
- Mastretta. (2015). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*(5), 59-74.
- Moreno-Jiménez, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2014). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.

## **ANEXOS**

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**  
**DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA docente del Área de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: “**Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S. A. en el periodo 2018**”, del estudiante **FIGUEROA VARGAS, JUAN ERNESTO**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 31 de Julio del 2018



---

Dr. MARCO ANTONIO RIVAS LOAYZA  
DNI: 23951939



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

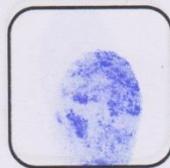
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Yo **JUAN ERNESTO FIGUEROA VARGAS**, identificado con DNI N° 42393137 egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S. A. EN EL PERIODO 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA

DNI: 42393137



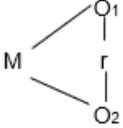
Trujillo, 31 de Julio del 2018

✓

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO: CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S. A. EN EL PERIODO 2018**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?	Determinar en qué medida el Clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018	El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.	<b>Variable 1</b> Clima Organizacional  <b>Variable 2</b> Satisfacción Laboral	<b>TIPO:</b> Básica. <b>DISEÑO:</b> No experimental Descriptivo Correlacional.  
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es el Clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?</li> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?</li> <li>¿En qué medida las dimensiones del Clima organizacional se relacionan con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cómo es el Clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.</li> <li>Establecer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.</li> <li>Determinar en qué medida las dimensiones del Clima organizacional se relacionan con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018 es desfavorable.</li> <li>La satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – E.P.S SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, es presenta porcentajes altos en las categorías de mala y regular.</li> <li>Las dimensiones del Clima organizacional se relacionan directa y significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.</li> </ul>	<b>Variable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomía</li> <li>Cohesión</li> <li>Confianza</li> <li>Presión</li> <li>Apoyo</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Equidad</li> <li>Innovación</li> </ul> <b>Variable 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización</li> <li>Satisfacción con la remuneración y las prestaciones</li> <li>Satisfacción intrínseca con el trabajo</li> <li>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.</li> <li>Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo.</li> <li>Satisfacción con las relaciones interpersonales</li> </ul>	<b>POBLACIÓN</b> 280 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018 <b>MUESTRA</b> Tamaño: 35 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.  <b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b> Encuesta – Escalas del Clima Organizacional <del>Koys</del> y <del>Decottis</del> (1991). Encuesta – Escalas de la Satisfacción Laboral Meliá y Peiró (1999). <b>METODO ANÁLISIS DE DATOS:</b> - SPSS versión 23 -Excel -Análisis cuantitativo -Tablas y gráficos estadísticos - Prueba de hipótesis.

**ANEXO 02**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Clima Organizacional</b> El clima organizacional es considerado como un fenómeno multidimensional que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización, (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<p>Valoración obtenida para el grado clima organizacional obtenida a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<p><b>Autonomía.</b> Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma sus decisiones independientemente</li> <li>• No deja que influyan en su trabajo</li> <li>• Decide la forma de trabajar en su institución</li> <li>• Se propone metas de trabajo</li> <li>• Planifica su trabajo diario(programaciones)</li> </ul>
		<p><b>Cohesión.</b> Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de la atmosfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas (Koys &amp; Decottis, 1991).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practican la cooperación en su Institución</li> <li>• Ayuda a sus colegas con los que trabaja</li> <li>• Existe ayuda mutua entre sus colegas de su Institución</li> <li>• Le gusta trabajar en equipo.</li> <li>• Es solidario con sus compañeros de trabajo</li> </ul>
		<p><b>Confianza</b> La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confía con facilidad en los demás</li> <li>• El director es una persona con principios y valores</li> <li>• El director actúa con responsabilidad</li> </ul>
		<p><b>Presión</b> La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente que trabaja mucho</li> <li>• Su Institución es agradable</li> <li>• Le gusta que le llamen del trabajo.</li> <li>• Se siente agotado(a)</li> <li>• Muestra síntomas de tener estrés</li> </ul>
		<p><b>Apoyo</b> La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de os errores por parte del trabajador, sin miedo a la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su director lo apoya cuando lo necesita</li> <li>• Siente que la dirección se preocupa por su superación profesional</li> <li>• Es apoyado por el personal administrativo</li> <li>• Dialoga en forma abierta sobre temas de su trabajo</li> </ul>

		represalia de sus superiores o compañeros de trabajo (Koys & Decottis, 1991)	
		<p><b>Reconocimiento</b> La percepción que tiene los miembros de la organización con respecto a la recompensa que reciben por su contribución a la empresa (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe estímulo por su trabajo.</li> <li>• Es recompensado por su esfuerzo realizado</li> <li>• Le agradan que le tomen de ejemplo</li> </ul>
		<p><b>Equidad</b> La percepción que los empleados tienen acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tratado con equidad</li> <li>• Recibe reconocimiento por su trabajo.</li> </ul>
		<p><b>Innovación</b> La percepción que se tiene del ánimo que tienen para asumir riesgos, ser creativos y asumir nuevas áreas de trabajo en donde tenga poco o nada de experiencia (Koys &amp; Decottis, 1991)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es apoyado cuando desea realizar cambios.</li> <li>• Le agrada realizar innovaciones</li> <li>• Practica metodologías sorprendentes para mejorar su trabajo</li> <li>• Es estimulado por las innovaciones que realiza</li> </ul>

**ANEXO 03**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	VALORACION
<b>AUTONOMÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma sus decisiones independientemente</li> <li>• No deja que influyan en su trabajo</li> <li>• Decide la forma de trabajar en su institución.</li> <li>• Se propone metas de trabajo</li> <li>• Planifica su trabajo diario(programaciones)</li> </ul>	12.5%	05	8.- Usted decide el modo en que ejecutará su trabajo. 16.- Usted determina los estándares de ejecución de su trabajo. 24.- Usted toma la mayor parte de las decisiones que influyen en la forma en que desempeña su trabajo. 32.- Usted organiza su trabajo como mejor le parece 40.- Usted propone sus propias actividades de trabajo.	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>COHESIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practican la cooperación en su Institución</li> <li>• Ayuda a sus colegas con los que trabaja</li> <li>• Existe ayuda mutua en su Institución</li> <li>• Le gusta trabajar en equipo</li> <li>• Es solidario con sus compañeros de trabajo.</li> </ul>	12.5%	05	7.- Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en su Institución. 15.- Entre las personas que trabajan en su Institución existe una preocupación y cuidado por el otro. 23.- Las personas que trabajan en su Institución se ayudan los unos a los otros. 31.- Las personas que trabajan en su Institución se llevan bien entre sí. 39.- Siente usted que tiene muchas cosas en común con las personas que trabajan en su Institución.	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0

<b>CONFIANZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confía con facilidad en los demás</li> <li>• El Gerente es una persona con principios y valores</li> <li>• El Gerente actúa con responsabilidad.</li> </ul>	12.5%	05	<p>6.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución le dan buenos consejos.</p> <p>14.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución son personas de principios definidos.</p> <p>22.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución son personas con quienes se puede hablar abiertamente.</p> <p>30.- Puede confiar usted en que los directivos y/o jerárquicos de su Institución no divulguen las cosas que le cuenta en forma confidencial.</p> <p>36.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución cumplen con los compromisos que adquieren con usted.</p>	<p>Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2 , En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0</p>
<b>PRESIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente que trabaja mucho</li> <li>• Su institución es agradable</li> <li>• Le gusta que le llamen del trabajo.</li> <li>• Se siente agotado(a)</li> <li>• Muestra síntomas de tener estrés</li> </ul>	12.5%	05	<p>5.- Su Institución es un lugar relajado para trabajar.</p> <p>13.-_Usted se siente muy atareado con la labor que realiza en su Institución.</p> <p>21.- Siente usted que tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.</p> <p>29.- Muchos de los trabajadores de su Institución sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo.</p> <p>37.- En casa, a veces, usted teme oír sonar el teléfono/tocar la puerta (entre otras situaciones) porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.</p>	<p>Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0</p>
<b>APOYO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su director lo apoya cuando lo necesita</li> <li>• Siente que la Institucion se preocupa por su superación profesional</li> <li>• Es apoyado por el personal directivo</li> <li>• Dialoga en forma abierta sobre temas de su trabajo</li> </ul>	12.5%	05	<p>4.- A los directivos y/o jerárquicos les interesa que usted se desarrolle profesionalmente en esta Institución.</p> <p>12.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución le otorgan su respaldo al 100%.</p> <p>20.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución le respaldan y dejan que usted aprenda de sus propios errores.</p> <p>28.- Es fácil hablar con los directivos y/o jerárquicos de la Institución sobre los problemas relacionados con el trabajo</p> <p>36.- Puede usted contar con la ayuda de los directivos y/o jerárquicos de la Institución cuando la necesita.</p>	<p>Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0</p>

<b>RECONOCIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe estímulo por su trabajo.</li> <li>• Es recompensado por su esfuerzo realizado</li> <li>• Le agradan que le tomen de ejemplo</li> </ul>	12.5%	05	<p>3.- Puede usted contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo.</p> <p>11.- La única vez que se habla sobre su rendimiento es cuando ha cometido un error.</p> <p>19.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución conocen las fortalezas que usted posee y se los hacen notar.</p> <p>27.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución le toman a usted como ejemplo de lo que se debe hacer.</p> <p>35.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución reconocen una buena ejecución de su trabajo.</p>	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>EQUIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es tratado con equidad</li> <li>• Recibe reconocimiento por su trabajo.</li> </ul>	12.5%	05	<p>2.- Si los directivos y/o jerárquicos de su Institución prescindieren de alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.</p> <p>10.- Es necesario que usted realice algo especial para que los directivos y/o jerárquicos de su Institución lo elogien.</p> <p>18.- Puede usted contar con un trato justo por parte de los directivos y/o jerárquicos de su Institución.</p> <p>26.- Los objetivos que fijan los directivos y/o jerárquicos de su Institución para su trabajo son razonables.</p> <p>34.- Los directivos y/o jerárquicos de su Institución no tienen trabajadores favoritos.</p>	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>INNOVACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es apoyada cuando desea realizar cambios</li> <li>• Le agrada realizar innovaciones</li> <li>• Practica metodologías sorprendentes para mejorar su trabajo</li> <li>• Es estimulado por las innovaciones que realiza.</li> </ul>	12.5%	05	<p>1.- A los directivos y/o jerárquicos de la Institución, les agrada que usted intente hacer su trabajo de distintas formas.</p> <p>9.- Los directivos y/o jerárquicos de la Institución le animan a desarrollar sus propias ideas.</p> <p>17.- Los directivos y/o jerárquicos de la Institución "valoran" nuevas formas de hacer las cosas.</p> <p>25.- Los directivos y/o jerárquicos de la Institución le animan a encontrar nuevas formas de enfrentar a la solución de los problemas.</p> <p>33.- Los directivos y/o jerárquicos de la Institución lo animan a mejorar las formas de hacer las cosas.</p>	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>TOTALES</b>		100%	40		40 - 200

## CUESTIONARIO A TRABAJADORES SOBRE LAS ESCALAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

*Encuesta – Escalas del Clima Organizacional Koys y Decottis(1991).*

*Adaptada para Trabajadores, de la propuesta de Chiang, Salazar y Huerta (2004).*

### INTRODUCCIÓN

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción del CLIMA ORGANIZACIONAL, al interior de la Institución de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS SEDACUSCO S.A. . A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

### INDICACIONES.

Al responder cada uno de los ítems le rogamos marcar con una “X” solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	0	1	2	3	4
01	Al Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Empresa les agrada que usted intente hacer su trabajo de formas distintas.					
02	Si el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución prescindien de alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
03	Puede usted contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo.					
04	Al Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área les interesa que usted se desarrolle profesionalmente en esta Institución.					
05	Su Institución es un lugar relajado para trabajar.					
06	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución le dan buenos consejos.					
07	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en su Institución.					
08	Usted decide el modo en que ejecutará su trabajo.					
09	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución le animan a desarrollar sus propias ideas.					
10	Es necesario que usted realice algo especial para que el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución lo elogien.					
11	La única vez que se habla sobre su rendimiento es cuando ha cometido un error.					
12	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución le otorgan su respaldo al 100%.					
13	Usted se siente muy atareado con la labor que realiza en su Institución.					

14	El Gerente General, Gerente de Línea y/o Jefes de Área de su Institución son personas de principios definidos.					
15	Entre las personas que trabajan en su Institución Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en su Institución existe una preocupación y cuidado por el otro.					
16	Usted determina los estándares de ejecución de su trabajo.					
17	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución "valoran" nuevas formas de hacer las cosas.					
18	Puede usted contar con un trato justo por parte del Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución.					
19	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución conocen las fortalezas que usted posee y se los hacen notar.					
20	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución le respaldan y dejan que usted aprenda de sus propios errores.					
21	Siente usted que tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
22	El Gerente General, Gerente de Línea y/o Jefes de Área de su Institución son personas con quienes se puede hablar abiertamente.					
23	Las personas que trabajan en su Institución se ayudan los unos a los otros.					
24	Usted toma la mayor parte de las decisiones que influyen en la forma en que desempeña su trabajo.					
25	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución le animan a encontrar nuevas formas de enfrentar a la solución de los problemas.					
26	Los objetivos que fijan el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución para su trabajo son razonables.					
27	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución le toman a usted como ejemplo de lo que se debe hacer.					
28	Es fácil hablar con el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución sobre los problemas relacionados con el trabajo.					
29	Muchos de los Trabajadores de su Institución sufren de un alto estrés, debido a la exigencia en el trabajo.					
30	Puede confiar usted en que el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución no divulguen las cosas que le cuenta en forma confidencial.					
31	Las personas que trabajan en su Institución se llevan bien entre sí.					
32	Usted organiza su trabajo como mejor le parece.					
33	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución lo animan a mejorar las formas de hacer las cosas.					
34	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución no tienen Trabajadores favoritos.					
35	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución reconocen una buena ejecución de su trabajo.					
36	Puede usted contar con la ayuda del Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de la Institución cuando los necesita.					
37	En casa, a veces, usted teme oír sonar el teléfono/tocar la puerta (entre otras situaciones) porque pudiera tratarse de alguien que					

	llama sobre un problema en el trabajo.					
<b>38</b>	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área de su Institución cumplen con los compromisos que adquiere con usted.					
<b>39</b>	Siente usted que tiene muchas cosas en común con las personas que trabajan en su Institución.					
<b>40</b>	Usted propone sus propias actividades de trabajo.					
<b>Gracias por su colaboración</b>						

**ANEXO 04**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Satisfacción Laboral</b>                      Percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<p>Valoración obtenida para la satisfacción hacia el trabajo en base al puntaje obtenido del Cuestionario sobre satisfacción laboral (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<p><b>Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización:</b>                      Relativo a la satisfacción con la supervisión de los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La supervisión es de forma adecuada</li> <li>• Hay igualdad y justicia en el trato.</li> <li>• Es valorada en las cosas que hace en a la institución.</li> <li>• Es Apoyada en el trabajo</li> <li>• Las relaciones laborales son satisfactorias</li> </ul>
		<p><b>Satisfacción con la remuneración y las prestaciones:</b>                      Hace referencia al cumplimiento de los convenios laborales a los incentivos económicos, negociaciones laborales ya al salario a la promoción ya a la formación (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es reconocida por el trabajo que realiza.</li> <li>• Es estimulada para mejorar el trabajo.</li> <li>• Cumplen con los convenios o leyes.</li> <li>• El salario es justo</li> </ul>
		<p><b>Satisfacción intrínseca con el trabajo:</b> Relativo a las satisfacciones que proporciona el trabajo por sí mismo a las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad de decidir por uno mismo aspecto del trabajo (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Tiene autonomía en el trabajo.</li> <li>• Tiene libertad al elegir su propia metodología.</li> </ul>
		<p><b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo:</b> Relativo al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene y salubridad, la temperatura la ventilación y la iluminación (Meliá &amp; Peiró, 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente laboral es favorable</li> <li>• El ambiente físico es adecuado</li> <li>• La Higiene es prioritario</li> <li>• Las salubridades en la institución son adecuadas</li> </ul>
		<p><b>Satisfacción con la cantidad y calidad de producción de trabajo:</b> Referido al ritmo y cantidad a los medios materiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Los objetivos planteados alcanzables.</li> </ul>

		de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que le produce al sujeto (Meliá & Peiró, 1989)	
		<b>Satisfacción con las relaciones interpersonales:</b> relativo a la satisfacción con la relación existente con los colegas y otros colaboradores. (Meliá & Peiró, 1989)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe comunicación, colaboración y apoyo en su Institución.</li> <li>• La relación entre Trabajadores es buena</li> </ul>

**ANEXO 04**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y LA PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La supervisión es de forma adecuada</li> <li>• Hay igualdad y justicia en el trato.</li> <li>• Es valorada en las cosas que hace en al institucion.</li> <li>• Es Apoyada en el trabajo</li> <li>• Las relaciones laborales son satisfactoria</li> </ul>	30.77%	12	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La forma en que usted es asesorado en su trabajo es el adecuado.</li> <li>2.- Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento profesional que le ofrece la institución son adecuadas.</li> <li>3.- La supervisión, monitoreo y acompañamiento que ejercen sobre usted es satisfactoria.</li> <li>4.- La atención que se presta a sus sugerencias es adecuada.</li> <li>5.- La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su Institución son las adecuadas.</li> <li>6.- Usted participa en la toma de decisiones de su Institución.</li> <li>7.- La forma en que a usted se le evalúa los documentos técnicos es la adecuada.</li> <li>8.- Los directivos y/o jerárquicos “valoran” las nuevas formas de hacer las cosas.</li> <li>9.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado, monitoreado y acompañado son adecuadas.</li> <li>10.- La forma en que los directivos y/o jerárquicos juzgan su trabajo es la adecuada.</li> <li>11.- El apoyo que recibe de los directivos y/o jerárquicos es adecuado.</li> <li>12.- La relación laboral con los directivos y/o jerárquicos es satisfactoria.</li> </ol>	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0

<p style="text-align: center;"><b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN Y LAS PRESTACIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es reconocida por el trabajo que realiza.</li> <li>• Es estimulada para mejorar el trabajo.</li> <li>• Cumplen con los convenios o leyes.</li> <li>• El salario es justo</li> </ul>	<p style="text-align: center;">23.08%</p>	<p style="text-align: center;">09</p>	<p>13.- El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, es oportuno.</p> <p>14.- Su institución le estimula para mejorar su trabajo.</p> <p>15.- Las condiciones laborales y económicas con las que trabaja son las adecuadas.</p> <p>16.- Su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes.</p> <p>17.- Las oportunidades de promoción laboral con que se cuenta son oportunas.</p> <p>18.- Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece su institución son adecuadas.</p> <p>19.- Usted goza de estabilidad en las funciones de trabajo, en las que desempeña.</p> <p>20.- El salario que usted recibe es el justo.</p> <p>21.- En su institución se negocia aspectos laborales satisfactoriamente.</p>	<p>Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0</p>
<p style="text-align: center;"><b>SATISFACCIÓN INTRÍNSECA CON EL TRABAJO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Tiene autonomía en el trabajo.</li> <li>• Tiene libertad al elegir su propia metodología.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">12.82%</p>	<p style="text-align: center;">05</p>	<p>22.- La Institución le ofrece oportunidades de hacer las cosas que le gustan.</p> <p>23.- Trabajar en esta Institución le produce satisfacción.</p> <p>24.- La autonomía que usted tiene para planificar su trabajo es la apropiada.</p> <p>25.- La libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de trabajo es la adecuada.</p> <p>26.- Las oportunidades que le ofrece su Institución de realizar las cosas en que usted destaca son oportunas.</p>	<p>Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0</p>

<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente laboral es favorable</li> <li>• El ambiente físico es adecuado</li> <li>• La Higiene es prioritario</li> <li>• La salubridad en la institución son adecuadas</li> </ul>	17.94%	07	27.- La ventilación de la Institución donde trabaja es el adecuado. 28.- La disponibilidad de recursos y materiales en la Institución donde trabaja es adecuada. 29.- La temperatura del local de la Institución donde trabaja es adecuada. 30.- La iluminación del local de la Institución donde trabaja es adecuada. 31.- La limpieza, higiene y salubridad en la Institución donde trabaja son adecuadas. 32.- Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo en la Institución son las adecuadas. 33.- El entorno físico y el espacio de que dispone en la Institución donde trabaja son adecuados.	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD Y</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siente satisfacción en el trabajo.</li> <li>• Los objetivos planteados alcanzables.</li> </ul>	5.13%	03	34.- Las comisiones que usted integra en la Institución son pertinentes. 35.- Usted siente satisfacción de trabajar en esta Institución. 36.- Los objetivos o metas que usted debe alcanzar en la institución son pertinentes.	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
<b>SATISFACCIÓN CON LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe comunicación, colaboración y apoyo en su Institución.</li> <li>• La relación entre Trabajadores es buena</li> </ul>	10.26%	04	37.- El apoyo administrativo que usted recibe en la Institución es satisfactorio. 38.- Hay buena relación entre los miembros de la Institución. 39.- En su Institución hay comunicación, espíritu de colaboración y ayuda. 40.- Tiene usted buenas relaciones con sus colegas de trabajo de la Institución.	Muy de acuerdo=4, De acuerdo=3, No estoy seguro=2, En desacuerdo=1 y Totalmente en desacuerdo=0
	<b>TOTALES</b>	100%	40		39-195

## CUESTIONARIO A TRABAJADORES SOBRE LAS ESCALAS DE LA SATISFACCION LABORAL

Encuesta – Escalas de la Satisfacción Laboral Meliá y Peiró (1999).

Adaptada para Trabajadores, de la propuesta de Chiang, Salazar y Huerta (2008).

### INTRODUCCIÓN

Estimado(a) COLEGA, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la percepción de la SATISFACCION LABORAL en la Institución de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – EPS SEDACUSCO S.A. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. ROGAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

### INDICACIONES.

Al responder cada uno de los ítems le rogamos marcar con una “X” solo una de las alternativas propuestas. No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	0	1	2	3	4
01	La forma en que usted es asesorado en su trabajo es el adecuado.					
02	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento profesional que le ofrece la Institución son adecuadas.					
03	La supervisión, monitoreo y acompañamiento que ejercen sobre usted es satisfactoria.					
04	La atención que se presta a sus sugerencias es adecuada.					
05	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su Institución son las adecuadas.					
06	Usted participa en la toma de decisiones de su Institución.					
07	La forma en que a usted se le evalúa los documentos técnicos es la adecuada.					
08	El Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área “valoran” nuevas formas de hacer las cosas.					
09	La proximidad y frecuencia con que es supervisado, monitoreado y acompañado son adecuadas.					
10	La forma en que el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área juzgan su trabajo es la adecuada.					
11	El apoyo que recibe del Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área es adecuado.					
12	La relación laboral con el Gerente General, Gerentes de Línea y/o Jefes de Área es satisfactoria.					
13	El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, es oportuno.					
14	Su Institución le estimula para mejorar su trabajo.					
15	Las condiciones laborales y económicas con las que trabaja son las adecuadas.					
16	Su Institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes.					
17	Las oportunidades de promoción laboral con que se cuenta son oportunas.					
18	Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece su Institución son adecuadas.					
19	Usted goza de estabilidad en las funciones de trabajo, en las que de desempeña.					

20	El salario que usted recibe es el justo.					
21	En su Institución se negocia aspectos laborales satisfactoriamente.					
22	La Institución le ofrece oportunidades de hacer las cosas que le gustan.					
23	Trabajar en esta Institución le produce satisfacción.					
24	La autonomía que usted tiene para planificar su trabajo es la apropiada.					
25	La libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de trabajo es la adecuada.					
26	Las oportunidades que le ofrece su Institución de realizar las cosas en que usted destaca son oportunas.					
27	La ventilación de la Institución donde trabaja es el adecuado.					
28	La disponibilidad de recursos y materiales en la Institución donde trabaja es adecuada.					
29	La temperatura del local de la Institución donde trabaja es adecuada.					
30	La iluminación del local de la Institución donde trabaja es adecuada.					
31	La limpieza, higiene y salubridad en la Institución donde trabaja son adecuadas.					
32	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo en la Institución son las adecuadas.					
33	El entorno físico y el espacio de que dispone en la Institución donde trabaja son adecuados.					
34	Las comisiones que usted integra en la Institución son pertinentes.					
35	Usted siente satisfacción de trabajar en esta Institución.					
36	Los objetivos o metas que usted debe alcanzar en la Institución son pertinentes.					
37	El apoyo administrativo que usted recibe en la Institución es satisfactorio.					
38	Hay buena relación entre los miembros de la Institución.					
39	En su Institución hay comunicación, espíritu de colaboración y ayuda.					
40	Tiene usted buenas relaciones con sus colegas de trabajo de la Institución.					
<b>Gracias por su colaboración</b>						

## ANEXO BASE DE DATOS

N°	Clima Organizacional																																												
	Autonomía					Cohesión					Confianza					Presión					Apoyo					Reconocimiento					Equidad					Innovación									
	I1	I2	I3	I4	I5	I11	I12	I13	I14	I15	I21	I22	I23	I24	I25	I31	I32	I33	I34	I35	I41	I42	I43	I44	I45	I51	I52	I53	I54	I55	I61	I62	I63	I64	I65	I71	I72	I73	I74	I75					
1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1					
2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0					
3	2	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	1	1	3	4	4	4	1	2	3	1	4	2	3	1	3	4	4	3	1	3	4	3	3					
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2						
5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1					
6	2	4	4	2	4	1	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	4	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	4	4	1	1	3	2			
7	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1			
8	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2			
9	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1			
10	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2			
11	2	1	1	3	3	4	1	4	1	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	1	4	2	4	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	4	4	2	2				
12	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2		
13	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
14	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	
15	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2		
16	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4		
17	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
18	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	
19	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	
20	1	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2		
21	1	2	0	1	1	0	0	2	0	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	0	0	2	1	1	0	0	1	2	2	0	1	0	1	2	0	0	2	0	0	2	1	1	
22	2	2	3	2	1	2	3	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
23	3	1	3	1	3	3	1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	1	2	2	2		
24	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
25	1	1	2	1	3	0	2	0	0	3	3	0	0	2	3	1	1	4	4	3	0	0	3	2	4	0	1	1	1	1	1	0	3	1	0	2	2	3	2	0	3	2	0		
26	1	1	0	0	1	1	2	0	1	1	2	0	2	2	0	0	0	1	0	1	1	1	2	2	0	1	1	2	2	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0	2	0	0
27	3	4	2	1	3	1	3	1	3	2	1	3	2	4	2	1	4	4	4	2	1	3	4	3	3	2	3	4	1	1	2	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3		
28	0	0	2	0	2	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	1	2	0	1	0	2	0	2	2	1	0	1	1	2	2	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
30	0	2	0	2	0	2	0	0	1	0	0	1	2	1	1	1	1	2	0	1	0	0	2	0	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1		
31	1	1	1	2	2	0	2	2	2	1	0	1	2	1	0	2	2	1	1	1	1	0	2	0	1	1	0	1	2	2	1	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1		
32	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	
33	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	
34	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
35	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Satisfacción Laboral																																											
N°	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización												Satisfacción con la remuneración y las prestaciones							Satisfacción intrínseca con el trabajo					Satisfacción con el ambiente físico del trabajo							Satisfacción con la cantidad y calidad de la producción del trabajo			Satisfacción con las relaciones interpersonales								
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I21	I22	I23	I24	I25	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I41	I42	I43	I51	I52	I53	I54			
1	1	1	0	1	2	1	2	1	1	0	4	0	2	2	2	4	0	0	0	0	1	4	2	2	0	0	0	1	1	1	0	2	2	1	4	2	2	4	4	3			
2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1				
3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3				
4	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3		
5	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	1				
6	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3				
8	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1			
9	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	3		
10	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3		
11	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
12	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3			
13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1			
14	4	2	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
15	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	
16	3	2	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	3	4
17	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
18	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
19	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3		
20	1	2	1	3	3	1	2	2	3	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	3			
21	2	2	2	2	0	1	1	0	0	0	2	1	2	1	2	1	0	2	1	1	1	2	0	2	0	1	1	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	3	
22	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	3	
23	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3			
24	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1		
25	2	3	3	4	3	4	3	0	4	2	1	2	1	3	0	4	0	0	3	3	4	0	1	2	2	2	0	1	4	3	4	1	3	0	2	3	0	4	1	3			
26	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	0	0	1	2	0	2	1	2	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	2	0	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	3		
27	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3			
28	1	0	0	1	0	1	1	2	1	0	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2	0	0	2	2	0	1	1	2	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	0	0	3		
29	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3		
30	2	2	2	2	0	0	2	2	0	1	0	1	2	2	0	2	0	0	1	2	2	2	1	0	2	1	2	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1	1	2	3			
31	0	0	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	0	2	1	1	2	0	0	0	0	2	2	1			
32	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	3	
33	2	2	1	2	1	2	0	2	1	1	2	2	1	0	2	1	2	1	0	2	2	1	2	2	2	1	2	0	0	1	0	2	0	2	1	2	0	0	3				
34	3	1	3	2	2	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	3	3	3			
35	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3			