

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

**Cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de
colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte,
2019**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en
Administración de Negocios con Mención en Gestión Empresarial

Por:

Roy James Panduro Ramírez

Asesor:

Dr. Luis Eduardo Córdova Carranza

Lima, Julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA

Luis Eduardo Córdova Carranza

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL EQUIPO DE COLPORTORES DEL SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD LIMA NORTE, 2019”*** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Roy James Panduro Ramírez**, para aspirar al Grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 23 días del mes de julio de 2020



Luis Eduardo Córdova Carranza

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 10s 23 días del mes de Julio del año 2020, siendo las 15:30 m, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio Cesar Reugifo Peña, el secretario: Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez y los demás miembros: Mg. Maria Elvira Coronado de la Cruz; Mg. Susanao Martinez Huisa y el asesor: Dr. Luis Eduardo Cordova Corraza, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de equipo de Colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019 del Bachiller/Licenciado(a) Roy James Panadero Ramirez

..... Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Administración de Negocios
 (Nomenclatura del Grado Académico)
 con Mención en Gestión Empresarial

..... El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

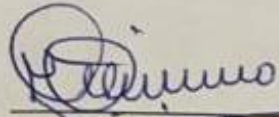
Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:
 Bachiller/Licenciado(a): Roy James Panadero Ramirez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente
Dr. J. Reugifo P.

 Secretario


 Asesor
M. L. Cordova C.

 Miembro
Mg. M. Coronado D.

 Miembro
Mg. S. Martinez H.

 Bachiller/Licenciado(a)

DEDICATORIA

En primer lugar, gratitud a Dios fuente de la alegría en todo tiempo, a mi querida Elina Magaly quién fue el motor e inspiración para lograr esta meta, a mis hijos Jhonatan Alexander, Cesia Jemina y Karla Giovanna regalos preciosos de Dios, quienes son de gran bendición y motivación a vivir en el presente con alegría para a afrontar el futuro con esperanza.

AGRADECIMIENTOS

- Al Dios eterno, fue quien encaminó mis estudios de maestría.
- A la administración de la Asociación Peruana Central Este y al SEHS - Norte, por el apoyo en el desarrollo de la investigación.
- Al Dr. Luis Córdova Carranza, mi asesor de tesis por su dirección constante en el desarrollo de la investigación.
- A mi asesor externo Mg. Moisés Agustín, por sus aportes a la tesis.
- A los catedráticos de la Universidad Peruana Unión, por sus experiencias vertidas.
- A mi esposa e hijos por el aliento constante para concretizar el grado académico de Magister Business Administration con mención en Business Management.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	X
ANEXO 1: ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. <i>Identificación de problema</i>	13
1.1.2. <i>Formulación del problema</i>	15
1.1.3. <i>Problema General</i>	15
1.1.4. <i>Problemas Específicos</i>	15
1.2. JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD.....	15
1.2.1. <i>Justificación</i>	15
1.2.2. <i>Viabilidad</i>	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	16
CAPÍTULO II.....	18
REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. <i>Internacionales</i>	18
2.1.2. <i>Nacionales</i>	21
2.2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	24
2.2.1. <i>Cultura organizacional</i>	24
2.2.2. <i>Satisfacción laboral</i>	26

2.3.1. <i>Cultura organizacional</i>	28
2.3.2. <i>Satisfacción laboral</i>	37
2.3.3. <i>Insatisfacción Laboral</i>	40
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	45
CAPÍTULO III.....	46
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.1.1. <i>Población</i>	46
3.1.2. <i>Muestra</i>	47
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS	48
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	51
3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
3.8. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	52
3.9. HIPÓTESIS	52
3.9.1. <i>Hipótesis principal</i>	52
3.9.2. <i>Hipótesis específica</i>	52
3.10. VARIABLES.....	53
3.10.1. <i>Variable predictora</i>	53
3.10.2. <i>Variable criterio</i>	53
3.11. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	55
CAPÍTULO IV	61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	61
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	61
4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL.....	69
4.2.1. <i>Hipótesis general</i>	69
4.2.2. <i>Hipótesis específica</i>	70
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
CAPÍTULO V	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79

5.2. RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 2: Escala de Medición	47
Tabla 3: Descripción de frecuencia de las variables sociodemográficas.....	58
Tabla 4: Descripción de la frecuencia del Nivel de la Cultura Organizacional con sus dimensiones	59
Tabla 5: Descripción de la frecuencia del Nivel de la satisfacción con sus dimensiones..	60
Tabla 6: Frecuencia de la Cultura Organizacional del equipo de colportores.....	62
Tabla 7: Frecuencia de la satisfacción laboral del equipo de colportores.....	64
Tabla 8: Coeficiente de correlación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral Del equipo de colportores.....	66
Tabla 9: Coeficiente de correlación de involucramiento con la satisfacción laboral del equipo de colportores.....	67
Tabla 10: Coeficiente de correlación de la consistencia organizacional con la satisfacción laboral del equipo de colportores.....	69
Tabla 11: Coeficiente de correlación de la adaptabilidad con la satisfacción laboral del	

equipo de colportores.....	70
Tabla 12: Coeficiente de correlación de la misión con la satisfacción laboral del equipo de colportores.....	71

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de cultura organizacional y satisfacción laboral.....	92
Anexo 2: Matriz Instrumental.....	94
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	96
Anexo 4: Validación de los Instrumentos.....	97
Anexo 5: Análisis de la fiabilidad con el Alfa de Cronbach.....	103

RESUMEN

El presente estudio de la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del Equipo de Colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019; se realizó en la circunscripción de la Asociación Peruana Central Este – APCE- Norte, durante el año 2019; En éste sentido se trabajó con una muestra de 79 colportores, utilizando una ficha de encuesta como instrumento. Fundamentalmente se consideró como objetivo de la investigación determinar la relación existente entre la Cultura Organización y la Satisfacción Laboral del Equipo de Colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019; mediante el diseño no experimental, descriptivo transversal; es importante considerar que en los resultados se evidenciaron que la cultura organizacional tiene relación significativa entre la satisfacción laboral de colportores; cuya correlación es directa y significativa; es igual a 652 y $P_{\text{valor}} = 0.000$ donde $P < \dots < (0.05)$.

Palabras clave: Cultura organizacional, Satisfacción laboral, Colportor.

ABSTRACT

The study of Organizational Culture and Labor Satisfaction of the Team of Colporteurs of the Educational Service Hogar y Salud Norte, Lima, 2019; it was carried out in the constituency of the Eastern Central Peruvian Association - APCE- Norte, during 2019; We worked with a sample of 79 colporteurs, having used a survey sheet as an instrument. The objective of the research was to determine the relationship between the Organization Culture and the Job Satisfaction of the Team of Colporteurs of the Hogar y Salud Educational Service Norte, Lima, 2019; through the non-experimental design, of transversal descriptive cut; the results showed that the organizational culture has a significant relationship between the job satisfaction of colporteurs; whose direct and significant correlation is equal to 652 and P_ value = 0.000 where $P < \dots < (0.05)$.

Keywords: Organizational Culture. Job Satisfaction. Colporteur.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Identificación de problema.

La cultura organizacional es un sistema de control social que influye tanto en las actitudes como en la conducta de los trabajadores, por medio de valores y creencias que aplican en una empresa; inclusive tiene que ver con la influencia directa en la satisfacción laboral de trabajadores y su responsabilidad con la institución laboral que lo engloba.

Por tal razón Díaz (2003), en un estudio llevado a cabo sobre satisfacción laboral y cultura organizacional, indicó que estos influyen en el comportamiento de sus miembros como colectivo; reforzando el estudio bajo la perspectiva de la teoría de la organización, hace énfasis en los aspectos de Cultura y Clima; afirma haber encontrado una clara visión de la influencia que la Cultura organizacional (sistema de creencias, valores y normas) ejerce sobre sí misma, en los aspectos psicológico y físico, convirtiéndose en una excelente herramienta para diagnosticar el estado de las organizaciones.

Cabe destacar a Bustamante (2008), en un estudio sobre el impacto de la implementación de mecanismos de control en una universidad colombiana, encontró que los elementos del ambiente de control en general, no mostraron un comportamiento homogéneo desde el punto de vista de la cultura organizacional, existiendo un desconocimiento tanto de los principios como de valores de la universidad por parte de los servidores públicos, presentando inadaptaciones por ciertos manejos laborales, que se realizaron en la organización desde el punto de vista del desarrollo del talento humano, generando una brecha entre la alta dirección y los empleados, pues estos últimos, han perdido la confianza y el compromiso directo hacia la organización.

Evidentemente en cuanto a la satisfacción, se indica que es consecuencia de un proceso iniciado en el sujeto determinado y existente, terminando en él mismo; es decir, se hace referencia a un fenómeno básicamente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia

medición e interpretación de su presencia o no. De lo anterior se destaca que la satisfacción no se da únicamente como una sensación o estado individual y único; a pesar, que tal es su naturaleza, sino que sería esa sensación o estado único e irreplicable que se provoca en cada sujeto dado el desarrollo en un enmarañado proceso en el interior y su relacionamiento con los demás; no obstante, en el trabajo es la manera en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el nivel en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su labor cotidiana, en el aspecto social, personal, económico o higiénico. En cuanto a este tema se considera a Cantera (2004), quien refiere que a través de los índices de satisfacción laboral, normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas; aunque, no se puede referir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin considerar lo que manifiesta el mismo trabajador.

En este sentido el colportaje desde su creación, hace muchos años, tiene una organización administrativa con estructura debidamente formalizado; integrado por asistentes responsables, quienes incorporan y organizan equipos de colportores, para luego pasar por un periodo de entrenamiento y capacitación para posteriormente ser enviados al campo en busca de personas para presentar sus productos.

Sin embargo, es necesario conocer si los colportores se sienten satisfechos o no con la labor que realizan o con el sistema a la que pertenecen. Por lo que se debe velar, por la satisfacción de los colportores que reflejará resultados positivos en la institución.

En efecto, por los fundamentos indicados se orientó el estudio en determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019; para establecer la relación entre las dos variables cultura organización y satisfacción laboral.

1.1.2. Formulación del problema.

1.1.3. Problema General.

¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?

1.1.4. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la relación entre involucramiento y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre consistencia y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?
- ¿Cuál es la relación de la misión y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?

1.2. Justificación y viabilidad

1.2.1. Justificación.

En atención a la problemática expuesta en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso, también ofrecer grandes satisfacciones y debe reflejar una vida agradable, que conducirá a un grado de compromiso hacia una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados, por ende determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la institución; ciertamente, la cultura es un determinante del desempeño, pues impacta no sólo los resultados directos, también la eficiencia de una organización, además en la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de su personal.

Por lo tanto en esta perspectiva, la cultura organizacional ha adquirido suma importancia en el interior de las organizaciones, por lo que ha sido centro de numerosas investigaciones por muchos autores. Los enfoques sobre cultura organizacional varían desde las diferentes manifestaciones culturales: valores, creencias, ritos, historias, etc.,

hasta el rol del gerente como emisor de la cultura de las organizaciones. Conocer tales comportamientos revelará por qué algunos cambios y estrategias que se ejecutan en las organizaciones fallan y otras no.

En este sentido con los resultados del trabajo se podrá conocer el nivel de cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral, para tomar futuro medidas correctivas de mejoramiento y plantear alternativas asertivas, en la cual no se vea perjudicado ningún trabajador, sino más bien pueda beneficiar a los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de Lima Norte, 2019.

1.2.2. Viabilidad.

Desde el punto de vista económico y académico, el estudio es viable; porque tiene las facilidades para acceder a la muestra para recolectar información, el presupuesto asegurado y el tiempo disponible para llevar a cabo la investigación. Desde el aspecto social, la investigación puede mejorar los niveles de vida de las personas naturales de organizaciones similares. En ese sentido la información requerida para este fin, fue accesible a través del trabajo de campo, tanto en visitas a los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de la Asociación Peruana Este Lima Norte, 2019.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Establecer la relación entre el involucramiento con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.
- Establecer la relación entre la consistencia con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de Lima Norte, 2019.
- Establecer la relación entre la adaptabilidad con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de Lima Norte, 2019.

- Establecer la relación entre la misión con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud de Lima Norte, 2019.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Resulta interesante destacar a Salazar (2013), quien en un estudio llevado a cabo con el propósito de establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala; trabajó con una muestra de 46 personas, entre 20 y 50 años de edad; investigación descriptiva, transversal, correlacional con enfoque cuantitativo; en la intervención estadística decidió modificar el nivel de evaluación que permitió un mejor manejo de las respuestas, utilizando la escala de Likert de 1-4. Exponiendo que, 4 es Siempre, 3 es Casi Siempre, 2 Es algunas veces y 1 es nunca; pues en el desarrollo del trabajo, encontró correlación significativa 0.05 directa, fuerte entre la cultura organización y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa, el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada, se encontraban satisfechos con su trabajo y ambiente laboral; del mismo modo, con respecto a la cultura organización, se halló que el tipo de cultura clan es el que dominó el primer lugar y estaba relacionado con la relación de tipo familiar, tradición, trabajo en equipo, autodirección, ayuda mutua y cooperación. Esto contribuyó a que la institución alcanzara sus objetivos con el recurso humano, recursos físicos y materiales.

Ahora bien desde la óptica de Zans (2017), quien abordó el estudio sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, se propuso describir el clima organizacional, identificando el desempeño laboral que existe, evaluando la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. En este sentido el desarrollo de dicho estudio, se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de

tipo descriptivo - explicativo. El universo estuvo conformado por 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Así mismo se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Por lo tanto los resultados obtenidos indicaron que el clima organizacional presentado en la FAREM, era óptimo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida; por lo cual, se consideró entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidió de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

De acuerdo a lo abordado anteriormente, se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo para alcanzar los niveles de euforia, entusiasmo, excitación y orgullo; al mismo tiempo se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes convirtiéndolas en propuestas en los consejos universitarios. De manera tal que pueda elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitando en gran medida la toma de decisiones individuales y fortaleciendo la toma de decisiones colectivas.

En esa línea argumental Rodríguez (2017), en la investigación: clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas, ubicados en la Unión Colombiana del Norte durante el curso escolar 2016; estudio de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo, correlacional, de campo y transversal; tuvo una población conformada por 64 empleados administrativos, docentes, de apoyo y de servicios; de tres instituciones educativas ubicadas en el Norte de Colombia; se analizó la satisfacción laboral, medida con el Cuestionario de Satisfacción Laboral, desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), y el clima organizacional con el instrumento de los investigadores Koys y Decottis, adaptado y validado por Chiang y otros

(2008); Por lo que tuvo en los resultados una correlación positiva altamente significativa entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional ($r = .708$, $p = .000$). No se observaron relaciones significativas de la edad con la satisfacción laboral, ni con la percepción del clima organizacional; tampoco se observaron diferencias significativas de satisfacción laboral ni de la percepción de clima organizacional entre géneros; finalmente, indicó que los empleados quienes laboraban en tres colegios ubicados en la Unión Colombiana del Norte, durante el año lectivo 2016, se mostraron muy satisfechos en su respectiva labor; igual manifestaron que existencia de un buen clima organizacional; y ambas variables estaban significativamente correlacionadas.

Desde luego según Salgado, Remeseiro e Iglesias (1996), en el estudio clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME, buscaron la relación entre clima y satisfacción en una PYME, en una muestra de 17 hombres, empleados de primer nivel de una empresa comercializadora de automóviles; en la evaluación del clima organizacional, hecha con la Work Environment Scale (WES) de Moos, para evaluar la satisfacción de los empleados, se aplicó el Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith, Kendall y Hulin; logrando resultados más significativos, indicaron que los empleados valoraron positivamente el clima organizacional sobre todo en las dimensiones de implicación, apoyo, autonomía, tarea, claridad e innovación; por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario).

Por otro lado, Moreno, Ríos, Rodríguez, Canto-Ortiz, García y Perles-Nova (2010), en el estudio sobre "Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. (Spanish); se orientaron en el análisis de la satisfacción laboral en trabajos de escasa cualificación, realizados por personas inmigrantes, buscando posibles diferencias entre hombres y mujeres; en una muestra de 250 inmigrantes en España, procedentes de diferentes culturas; en el trabajo con las variables, satisfacción laboral, burnout y diferentes características laborales; los resultados

del análisis de regresión, mostraron modelos predictivos diferentes según el sexo: en los hombres la eficacia profesional y el cinismo son más relevantes que en las mujeres, entre ellas el agotamiento y el control estricto predicen de forma negativa la satisfacción laboral; además, la satisfacción con el tiempo libre y la estabilidad laboral predicen la satisfacción laboral en ambos grupos de inmigrantes; finalmente, arribaron al de no haber encontrado diferencias entre hombres y mujeres respecto al burnout ni a la satisfacción laboral.

2.1.2. Nacionales.

Visto de esta forma para Tinoco (2014), abordando el estudio sobre cultura organización y satisfacción laboral en la Facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria, llevada a cabo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú, alude que, el mundo contemporáneo requiere de organizaciones e instituciones consolidadas, con capacidad para alcanzar adecuadamente su misión y visión, en el que el recurso humano tiene un rol fundamental. Cada organización presenta singularidad en su cultura organizacional, la misma que puede ser gestionada en función del plan estratégico de la misma; la cultura organizacional no se forma a través de discursos, sino por las acciones sólidas; Además el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en una institución, pública o privada, es un aspecto que no se elude en la administración moderna, en tanto depende de su acción el logro de los objetivos organizacionales. De acuerdo a lo anterior el estudio abordó la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el estamento docente de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM, el mismo que contempló el reconocimiento del estado del arte relacionado al problema de investigación, la elaboración teórica de cada una de las variables, hasta arribar a sendos instrumentos de medición de los constructos. Se encontró una relación directa entre ambas variables; presentando un índice de aceptación; aunque no totalmente positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral; pero, sí se mejorando los aspectos de motivación, identificación institucional, comunicación se fortalecen los valores.

Si bien es cierto Torres (2017), en un estudio referido a cultura organizacional y

satisfacción laboral, tuvo como propósito determinar cómo se relaciona la cultura organizacional con la satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima – 2017; el diseño de investigación de alcance no experimental, correlacional y de tipo básica; de enfoque cuantitativo realizada en 55 trabajadores de un Centro de Atención al Ciudadano; ahora bien para la recolección de datos de la variable cultura organizacional, se aplicó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, el cual indicó una confiabilidad alta; pues, para la variable satisfacción laboral, igualmente se utilizó la técnica de la encuesta, que hizo uso de un cuestionario de escala ordinal, indicando en ambas variables una confiabilidad alta; En cuanto a la validez de los instrumentos, la brindaron dos temáticos y un metodólogo, quienes coincidieron en determinar; que son aplicables los instrumentos para medir ambas variables de estudio; en última instancia, los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de datos, indicaron que existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano - Lima, 2017; demostrado con la prueba de Spearman y un valor de significancia menor a 0,05; en efecto, la cultura organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal que labora en un Centro de Atención al Ciudadano; ciertamente, se trata de una relación muy alta.

Frente a esta situación real Lino (2017), en el estudio llevado a cabo sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de un hospital regional, ubicado en Huacho – 2015; con una muestra de 250 trabajadores nombrados; utilizó dos cuestionarios tipo escala de Likert; llegó a la conclusión, que existe una correlación moderada positiva entre cultura organizacional y satisfacción laboral; respecto a los componentes de supuestos inconscientes, valores y creencias expuestas, elementos visibles y satisfacción laboral se evidenció una correlación modera positiva.

Dentro de este orden de ideas, es oportuno expresar que Neira (2013, investigó sobre la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agroindustrial DANPER Arequipa SAC, trabajó con una muestra de 158

colaboradores; empleó distintos instrumentos, tales como la entrevista, observación, cuestionario, etc.; en el resultado se obtuvo una deficiencia en la cultura organizacional, impactando de modo negativo en la satisfacción laboral, producto de “la falta de identidad, la carencia de aplicación de los valores corporativos, la desconfianza, desfavorables condiciones de trabajo y la escasez de compromiso laboral que afecta la rentabilidad empresarial”; finalmente, indicó la implementación de políticas laborales con proyección de medidas socioeconómicas y técnico organizativo para mejorar las condiciones de trabajo y gestar una satisfacción laboral positiva que repercuta en el nivel de producción y productividad de esta empresa agroindustrial.

En este sentido se comprende lo expresado por Calderón (2018), en un estudio que tuvo como propósito determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018; en una investigación cuantitativa con diseño no experimental, transversal correlacional; con una muestra de 134 personas del área administrativa; utilizó dos encuestas: Cultura Organizacional (Organizational Cultural Assessment Instrument OCAI); adaptado y traducido del inglés: Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework- Cameron y Quinn (1999) y la Escala de Opiniones SL SPCSonia Palma Carrillo (2005). Como resultados obtuvo que el 49%, tienen un tipo de Cultura Organizacional Clan y la Satisfacción Laboral se ubicó en un 71% en nivel Satisfecho; en el trabajo de los objetivos específicos, existió relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y la satisfacción laboral. Sin embargo, no existe relación significativa entre los tipos de Cultura Organizacional Clan, Mercado y Jerarquizada; en última instancia, indica la existencia de relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, en el año de 2018.

2.2. Revisión de Literatura

2.2.1. Cultura organizacional.

2.2.1.1. Origen de la cultura.

En atención a la temática expuesta el origen de la cultura, se encuentra en aparición que cada empresa tiene un origen que con el tiempo se convierte en su historia. Esta se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción, tanto en las relaciones interpersonales como en el liderazgo, entre otras. Por lo tanto la fortaleza de la cultura organizacional se puede interpretar, como el grado de presión que ejerce sobre los integrantes de la empresa y sobre sus comportamientos. En efecto la amplitud de la cultura, es una medida de su fortaleza, que será mayor si la extensión y aceptación abarca a toda la empresa; en pocas palabras la cultura organizacional puede considerarse entonces, como un recurso o medio para alcanzar objetivos y si ese recurso añade valor, es diferente a la cultura de otras organizaciones y no es fácilmente imitable por los competidores, puede convertirse en ventaja competitiva y en un activo estratégico que sustente el éxito. La cultura es así un medio que podría ser administrado para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos.

De esta forma la cultura organizacional que se observa en una empresa, se encuentra formada por un conjunto de valores y creencias; basadas en la fe y en la cooperación de sus miembros, ahí el líder representante de la organización, es el encargado de establecer el paradigma cultural que envuelve a la empresa.

En la perspectiva que aquí se adopta, desde la óptica de Gutiérrez (2013), el concepto de cultura se desarrolló inicialmente como un concepto antropológico, pero más adelante a partir de los años ochenta se amplió el mismo a la psicología organizacional, un trabajo que realizó Tom Peters y Robert Waterman consultores de Mc Kinsey. Se expresa que en ese momento, diversos autores empezaron a hablar de cultura organizacional y de la importancia de la misma. Por lo que todos los autores coinciden, en que la cultura organizacional es una serie de características compartidas entre un grupo de personas. En

resumidas cuentas, la cultura es así un medio que podría ser administrado para mejorar el desempeño y el logro de los objetivos.

En lo esencial la cultura organizacional que se observa en una empresa, se encuentra formada por un conjunto tanto de valores como de creencias; basadas en la fe y en la cooperación de sus miembros, aquí el líder representante de la organización, es el encargado de establecer el paradigma cultural que envuelve a la empresa. Antes de entrar de lleno en el concepto de cultura organizacional, se debe aclarar cuál es la diferencia entre cultura y clima organizacional, pues son dos conceptos que suelen ser confundidos y mal utilizados.

En esta perspectiva Hitpass. B (2013), el clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, mientras que la cultura organizacional se refiere al modo de vida propio que en cada organización se ha desarrollado. Aunque, otras investigaciones realizadas dentro de las organizaciones relacionadas con el tema de cultura, han tenido una larga trayectoria. De acuerdo con la antropología, la cultura es una manifestación y expresión de la parte inconsciente de nuestra mente.

Importa y por muchas razones manifestar que el boom de las investigaciones sobre cultura organizacional, surgió en los años 80, como una variable administrable, que explica el comportamiento social de la organización, la cual busca un mecanismo de control asociado con aspectos relativos a la realidad, compromiso y cohesión tanto individual como grupal. Cuando la cultura organizacional es utilizada como un mecanismo regulador o de integración de una estructura social determinada, está compuesta de ciertos elementos tales como patrones de creencias, valores y normas. En conjunto, estos elementos son un buen medio para que los miembros se identifiquen con la filosofía de la organización, legitimen sus actividades y socialicen a los nuevos miembros. Por otra parte, la cultura es un factor fundamental para la correcta dirección de las organizaciones y además permite actuar de forma racional, una cultura fuerte es un recurso para alcanzar el éxito en las

empresas. Cuando se menciona la existencia de una cultura fuerte se refiere a que los valores y normas de conducta están profundamente arraigados y son difíciles de eliminar; como se nota la cultura en una organización es de suma importancia porque permitirá a las instituciones o empresas reforzar sus valores, normas y lo más importante la correcta dirección en sus objetivos.

En resumidas cuentas en la actualidad, diferentes investigaciones mencionan que la existencia de una cultura fuerte dentro de las organizaciones, está destinada al éxito. Se observa a ésta como un elemento que mantiene a la organización unida.

2.2.2. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Por lo tanto ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Ríos (2014), refiere a que dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

Visto desde la ésta perspectiva, se entiende como Satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias tanto agradables como desagradables en el puesto, también expectativas acerca de experiencias futuras. Por lo que existen innumerables definiciones, por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo, atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. (19) Destacándose la evolución de los conceptos.

2. 3. Marco filosófico

Dentro de este orden de ideas, dicha investigación tiene como soporte la Sagrada Palabra de Dios, la Biblia; porque el conocimiento proviene de Dios y está en mutua relación con la cultura; como indica la pensadora de White (1974), el ser humano fue creado por Dios y debe haber respeto especial a la naturaleza creada; es decir, los principios divinos, la creencia en un Dios real, omnipotente e omnisapiente lleva a entender que, el hombre es un administrador a cabalidad; es más, la estadía en este planeta conlleva la aplicación de una educación integral, en los aspectos físico, mental y espiritual como considera White (1984); ciertamente, sabios y creativos para cumplir labores desde una perspectiva holística; para trasuntar en una dimensión de cultura organizacional en el entendimiento de la implicancia, consistencia, adaptabilidad y misión. Además, en el libro de Génesis Capítulo 41, versículo 46 al 57 describe la acertada y sistemática administración de José, como una cultura organizacional para satisfacer necesidades del hambre, su interés principal era trabajar para beneficiar a otros en tiempos de sequía; en otras palabras, José había llegado a entender la necesidad apremiante de Egipto y a su mando, organizadamente, los agricultores cumplieron labores de siembra, cultivo y cosecha con consignas de preparación para una futura hambruna por largos años; al cumplimiento del tiempo, previsión de almacenes y abundancia; evidentemente, en todos los que participaron en trabajos oportunos, quizá en lo mínimo, para algunos, hubo satisfacción laboral. En éste sentido José hizo un trabajo de planeación y administración estratégica, recorría la tierra de Egipto, él tenía que familiarizarse con las personas que manejaban la agricultura, la zona y las condiciones de los campos.

En todo caso, el marco filosófico de este estudio se relaciona con la cosmovisión

bíblica, considerando las suposiciones del autor; es que, el hombre es un ser creado por Dios y está dotado de las capacidades, físico, mental y espiritual para cumplir acciones de servicio en el mundo social que lo rodea; a la vez, es notorio que el ser humano es totalmente diferente a las otras criaturas; por lo tanto, tiene inteligencia y decisión propia para actuar en la tierra; en última instancia, las variables cultura organización y satisfacción laboral están definidas desde esta perspectiva.

2.3.1. Cultura organizacional.

Cabe considerar, por otra parte a Robbins y Judge (2013), quienes mencionan que la cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no el nivel de aceptación; aclarando dice, es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización que la diferencia de otras. Es decir un conjunto de características básicas que la organización valora. Por lo que existe siete características básicas esenciales de la cultura de una organización como:

- **Innovación y correr riesgos:** Grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
- **Minuciosidad:** Grado esperado, los empleados muestran exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.
- **Orientación a los resultados:** Grado en que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.
- **Orientación a las personas:** Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.
- **Orientación a los equipos:** Grado en que las actividades laborales se organizan en equipo más que individualmente.
- **Agresividad:** Grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas.

- **Estabilidad:** Grado en que las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas, en lugar de crecer.

En líneas generales , una cultura organizacional es el patrón propio de supuestos valores y normas compartidas, que modela las actividades de socialización, lenguaje, símbolos y prácticas de una organización. Es como la personalidad organizacional, la cual se revela a través de los empleados en general. Lo mismo que la personalidad individual, la cultura organizacional consta de patrones y expectativas previsibles, que determinan:

- a) La resolución de problemas, cumplimiento de metas y trato con clientes importantes, proveedores y otro grupo interesados.
- b) Las relaciones de los miembros entre sí.
- c) Las percepciones, ideas y sensaciones de los miembros sobre las soluciones aplicadas en el pasado a la resolución de diversos problemas.
- d) La medición de resultados.
- e) El establecimiento de premios y castigos.

Por lo tanto una firme cultura organizacional no surge por sí sola, la dirección debe cultivarla, los empleados deben aprenderla, adoptarla y se debe transmitir a los empleados de nuevo ingreso. Puede cambiar con el tiempo, aunque no ocurra fácilmente. En presencia de una vigorosa cultura organizacional plenamente desarrollada, es muy poco lo que distingue a los equipos formales de los grupos informales en términos de sus normas, actividades, sentimientos e interacciones. Esta uniformidad no significa que la cultura sencillamente pueda establecerse en un manual para empleados de nuevo ingreso. Es probable que los supuestos y valores compartidos básicos nunca se formulen explícitamente y que los miembros de las organizaciones tengan problemas para verbalizar conscientemente alguno de ellos.

Resulta así mismo interesante resaltar que la cultura organizacional, es la forma en que la empresa ha aprendido a manejar su ambiente, una mezcla compleja de supuestos, conductas, relatos, mitos, metáforas y otras ideas que definen lo que significa trabajar en

una organización particular. Asimismo, es una base de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo al ir aprendiendo a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ejercen la suficiente influencia para ser consideradas válidas y en consecuencia, enseñadas a los nuevos miembros.

Resumiendo, las definiciones que los autores dan se puede decir que la cultura organizacional es de importancia en cada institución o empresa, ya que permite el desarrollo de la misma con objetivos claros y ambiente agradable. Permitiendo alcanzar los productos deseados y la satisfacción en general de empresarios y colaboradores.

2.3.1.1. *Desarrollo de la cultura organizacional.*

De hecho cabe decir que el estudio de Robbins y Judge (2013), indicó que, las investigaciones realizadas dentro de las organizaciones relacionadas con el tema de cultura han tenido una larga trayectoria. De acuerdo con la antropología, la cultura es una manifestación y expresión de la parte inconsciente de nuestra mente, describe, además, que la cultura de la organización es transmitida a sus colaboradores introduciendo valores, normas y formas de actuar que quedan en el subconsciente del mismo y que las proyecta a través de su desempeño.

En párrafos anteriores se hizo mención que el boom de las investigaciones sobre cultura organizacional surgió en los años 80's, como una variable administrable, que explica el comportamiento social de la organización, en la cual se busca un mecanismo de control asociado con aspectos relativos a la realidad, compromiso y cohesión tanto individual como grupal. Cuando la cultura organizacional es utilizada como un mecanismo regulador o de integración de una estructura social determinada, está compuesta de ciertos elementos tales como patrones de creencias, valores y normas. En conjunto, estos elementos, son un buen medio para que los miembros se identifiquen con la filosofía de la organización, legitimen sus actividades y socialicen a los nuevos miembros. Así establecieron que la cultura, es un factor fundamental para la correcta dirección de las organizaciones y además permite actuar de forma racional. Una cultura fuerte es un recurso para alcanzar el éxito en

las empresas. Cuando se menciona la existencia de una cultura fuerte se refiere a que los valores y normas de conducta están profundamente arraigados y son difíciles de eliminar. La cultura en una organización es de suma importancia porque permitirá a las instituciones o empresas reforzar sus valores, normas y lo más importante la correcta dirección en sus objetivos.

Finalmente en diferentes investigaciones, se menciona que la existencia de una cultura fuerte dentro de las organizaciones está destinada al éxito. Se observa a ésta como un elemento que mantiene a la organización unida.

2.3.1.2. *Importancia de las culturas organizacionales.*

Luego de una serie de reflexiones, la importancia de las culturas organizacionales son asimismo una importante fuente de estabilidad y continuidad para las mismas, la cual brindan una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de nuevo ingreso, a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otro modo parecerían confusos. Las culturas contribuyen a estimular el entusiasmo de los empleados con sus tareas.

Por otro lado, atraen la atención, transmiten una visión y suelen honrar como héroes a los individuos más productivos y creativos a los que reconocen y retribuyen a estas personas, las culturas organizacionales los identifican como modelos a seguir.

2.3.1.3. *Características de las culturas organizacionales.*

En función a lo planteado cada una de las organizaciones posee una historia, patrones de comunicación, procedimientos, sistemas, declaraciones de visiones y misiones, mitos propios, anécdotas, lo que conforman y son la base de su cultura y las hace únicas. Una de las características definitorias de la mayoría de las culturas, es que se les concibe como representaciones simbólicas de profundas convicciones y valores. Con el paso del tiempo, la cultura de una organización se perpetúa gracias a su tendencia a atraer y retener a personas acordes con sus valores y convicciones.

Estos autores también indican que ninguna cultura es mejor que otra debido a que todo depende del tipo de industria, competencias, metas, valores, y organización interna. Cuando los elementos están integrados y son coherentes es más fácil reconocer las culturas. Las culturas evolucionan directamente desde la alta dirección, cuyo discurso puede ejercer una poderosa influencia sobre los empleados.

Dentro de esta configuración de ideas, una cultura puede prevalecer a lo largo de una organización y tener subculturas. Asimismo, la cultura puede tener diversa intensidad que puede ser fuerte o débil influyendo para esto el comportamiento de los empleados, sus convicciones y valores básicos. Ellos describen diez características de la cultura que son las siguientes:

- a) Distintividad
- b) Estabilidad
- c) Índoles implícitas
- d) Simbolismo
- e) Ninguna es “mejor”
- f) Integración
- g) Aceptación
- h) Reflejo de la dirección
- i) Subculturas
- j) Diversa intensidad

En relación con las implicaciones anteriores, la cultura se considera como el conjunto de rasgos distintivos que caracteriza un pueblo o una sociedad. Esto lleva a reconocer que toda organización debe contar con una cultura bien fundamentada, clara, que sirva de beneficio para los colaboradores y a la propia institución, permitiéndole a esta última, un desarrollo fundamental para así poder cumplir los objetivos organizacionales. Cabe decir que otro aspecto importante que debe ser permanente dentro de los procesos de una Institución u Organización es la medición de la cultura organizacional, porque esto

les permite conocer la situación actual y prever mejoras continuas, por lo que a continuación se desarrollan las diferentes maneras que presentan algunos autores.

2.3.1.4. Medición de la cultura organizacional.

La cultura organizacional ha sido objeto de medición por parte de diferentes autores como se muestra a continuación.

Sobre el asunto Davis y Newstrom (2001), realizaron investigaciones sobre la medida la cultura organizacional, encontrando que algunas se basan en el análisis de anécdotas, símbolos, rituales, ceremonias, entrevistas y cuestionarios generales. Los autores evalúan los valores y convicciones de los empleados. Otros métodos en los que se encuesta directamente a los empleados y se indagan sus percepciones sobre la cultura de la organización. Todo intento por medir la cultura organizacional, sólo puede producir una evaluación imperfecta. Estas mediciones se limitan a tomar una fotografía instantánea de una cultura en un momento determinado. En realidad, muchas culturas organizacionales se hallan en proceso de cambio y deben ser vigiladas constantemente con una amplia variedad de métodos con el fin de obtener de ellas una imagen más clara.

2.3.1.5. Escalas de medida de cultura organizacional.

Pese a que el estudio de la cultura organizacional se ha constituido en un tópico de interés en el ámbito académico y empresarial desde finales de la década del 70, no existe un acuerdo en relación con las mejores normas de medirla desde la perspectiva de Ashkanasy, Broadfoot y Falkus, (2000).

De acuerdo al párrafo anterior Schein (1998), expresa que la cultura, al ser una construcción social de la realidad, presenta inconvenientes para ser medida a través de cuestionarios, por lo tanto sugiere que la mejor forma de abordarla es mediante el desarrollo de estudios etnográficos; no obstante, otros autores consideran que la cultura es susceptible de ser medida a través de escalas numéricas. En éste sentido Rousseau (1990), describe en función de lo anterior, que se han desarrollado instrumentos de medida con dimensiones o factores que oscilan entre 4 y 20; lo representativo de estas escalas es la variabilidad de las dimensiones evaluadas y el formato o estilo empleado en su diseño. por lo tanto frente a tal diversidad en las escalas de medida señalan, que a pesar de estas condiciones, pueden ser clasificadas en dos grandes categorías: escalas de medida de patrones de comportamiento y escalas de medida de valores y creencias que permitirá a los responsables de recursos humanos tener una base para realizar las mejoras necesarias y ver qué tan identificados están con la Institución u Organización según los comportamientos, valores y creencias de la misma. Asimismo, es necesario tener presente que la cultura organizacional presenta diferentes tipos, los cuales se describirán a continuación.

Dentro de este marco de ideas Pfister (2009), afirma que la cultura organizacional es un patrón de supuestos básicos que un grupo ha inventado, descubierto o desarrollado, para aprender a hacer frente a sus problemas de adaptación interna y externa, que se representa en un sistema de valores compartidos, que definen las normas, comportamientos y actitudes, que guían a los empleados en la organización. Por otro lado

para Hofstede (1980), citado por Uddin, Luva y Hossian (2012), la cultura organizacional es un proceso colectivo de la mente, que hace diferente los miembros de un grupo de otro.

Sin embargo a la vista de Inceoglu (2002), define la cultura organizacional, como los valores, mitos, héroes y símbolos, que significan mucho para la gente que trabaja en la organización. Al mismo tiempo otros autores como Schein (2010), simplifican esta definición, al sugerir que la cultura, es un sistema de significado compartido sostenido por sus miembros, que distingue una organización de otras organizaciones.

Es preciso destacar, que la cultura se manifiesta en todos los lugares de la organización, sí sabemos dónde buscarla. Se refleja en las palabras, en el lenguaje que los empleados usan para comunicarse unos con otros y en los artefactos que tienen las instalaciones de la empresa. Es decir, todo en la organización, desde las tazas de café, hasta las obras de arte que adornan las paredes, tiene un mensaje cultural ya sea explícito o implícito. Flamholtz y Randle (2011).

Sobre el tema desarrollado la cultura institucional es un proceso muy dinámico de aprendizaje-construcción psicosocial, que permite organizarse, comprender la realidad interna, matizada por las presiones y cambios del entorno. Adviértase que en las organizaciones profesionales la cultura es un vínculo para enseñar-aprender, crear-innovar, administrar los procesos y las personas, para saber a qué atenerse y cómo conducirse, con la cooperación o no de los más experimentados o mejor preparados. Pero la cultura es también un modo eficaz de reproducción organizacional y de comunicación, que se expresa principalmente en el lenguaje hablado, corporal y por escrito de sus miembros.

Si bien es cierto lo más característico de los sistemas de salud es su enorme complejidad estructural, la coexistencia de varios grupos o equipos de trabajo profesional (subculturas), cuya meta común es producir servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y las expectativas de la sociedad.

Finalmente Denison (2001), considera 4 rasgos culturales en una organización.

Implicación, consistencia, adaptabilidad y misión. A continuación de desarrollan con más detalle siguiendo las palabras de su autor.

a. Implicación (Involvement)

Las organizaciones efectivas dan poder a sus miembros, se organizan en equipos y desarrollan las capacidades humanas a todos los niveles. Los miembros de estas organizaciones están comprometidos con su trabajo y sienten que son una parte importante de la organización. Las personas de cualquier nivel jerárquico participan de las decisiones que afectarán su trabajo y perciben que éste está directamente relacionado con los objetivos de la organización. En el cuestionario, estos aspectos están medidos por las tres sub escalas siguientes: 1) Empoderamiento. 2) Trabajo en equipo. 3) Desarrollo de capacidades.

b. Consistencia (Consistency)

La investigación ha mostrado que las organizaciones son efectivas cuando son consistentes y están bien integradas. El comportamiento de las personas está marcado por un conjunto de valores que induce a líderes y seguidores a alcanzar acuerdos (aun cuando pueda existir divergencia en las opiniones), de manera que las actividades de la organización queden coordinadas adecuadamente.

Las organizaciones con estas características tienen una cultura fuerte y distintiva que influye firmemente en el comportamiento de sus trabajadores. La consistencia es una potente fuente de estabilidad e integración interna resultado de una visión compartida y un alto grado de conformidad.

Este rasgo cultural es medido a través de tres índices que son: 1) Valores centrales. 2) Acuerdo. 3) Coordinación e integración.

c. Adaptabilidad (Adaptability)

Las organizaciones excesivamente integradas ofrecen a menudo dificultades para cambiar adaptarse a nuevos entornos. Integración interna y adaptación externa pueden ser difíciles de compatibilizar, pero es necesario para lograr organizaciones efectivas. Las

organizaciones adaptativas toman a sus clientes como guía, asumen riesgos y aprenden de sus errores, y tienen capacidad y experiencia en introducir cambios. Continuamente están mejorando la capacidad de crear valor para sus clientes. Las organizaciones con elevada adaptabilidad usualmente experimentan crecimiento en las ventas e incremento de las cuotas de mercado. Esta dimensión cultural se mide por medio de tres sub escalas: 1) Orientación al cambio. 2) Orientación al cliente. 3) Aprendizaje organizativo.

d. Misión (Mission)

Quizás el rasgo cultural más importante de todos sea el sentimiento de misión. Las organizaciones es que no saben a dónde se dirigen, usualmente acaban en algún lugar no previsto. Las organizaciones exitosas tienen un propósito y una dirección precisa que define las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, al tiempo que cuentan con una visión clara de cómo será la organización en el futuro. Las organizaciones con más problemas son a menudo aquellas que han de cambiar su misión principal. Se requiere un fuerte liderazgo que defina una visión de futuro y construya una cultura que apoye dicha visión. Los tres índices que componen esta dimensión son: 1) Dirección y propósitos estratégicos. 2) Metas y objetivos. 3) Visión.

2.3.2. Satisfacción laboral.

En la perspectiva aquí asumida, la satisfacción laboral es un aspecto que debe ser medido frecuentemente en toda empresa o institución, porque permitirá contar con un talento humano eficiente, eficaz, proactivo y satisfecho con el trabajo que desempeña dentro de la organización, que cumplirá con los altos índices de producción. A continuación, se desarrollará tanto las definiciones como los estudios que diferentes autores han realizado sobre este tema.

De acuerdo a Ríos (2014), citando a Guzhñay, define la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo. Está relacionada con una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo tiene relación con tres actitudes en los

colaboradores:

- a) Dedicación al trabajo
- b) Compromiso organizacional
- c) Estado de ánimo en el trabajo
- d) Satisfacción laboral

De acuerdo a lo anterior, la satisfacción laboral es definida como el grado en el que los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo. Dos elementos caben destacar en esta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo. Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción), por otro lado, la satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Sin embargo, hay factores de la satisfacción.

2.3.2.1. Factores que favorecen la satisfacción laboral.

En relación con el estudio la satisfacción laboral depende no sólo de los niveles salariales, sino del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o, todo lo contrario.

Por lo tanto la satisfacción profesional puede depender de muchos factores, como congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración y grados de libertad que procura el trabajo, entre otros.

Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

En otras palabras existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral y éstos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Del mismo modo los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros; la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

A continuación, se definen los siete factores que menciona el citado autor:

- **Retribución económica:** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respeto a los superiores:** Es la disposición del personal para el

cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

- **Reconocimiento por parte de los demás:** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

2.3.3. Insatisfacción Laboral.

Tratando de profundizar la insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia del empleado, puede expresarse a través de conductas de expresión, negligencia, agresión o retiro, es decir que la insatisfacción laboral conduce al empleado a la frustración y ello a la vez a asumir ciertas conductas, que encaminan a dos ejes: Activo – Pasivo y Destructivo, constructivo, de acuerdo a su orientación, manifestando ciertas respuestas frente al puesto que desempeñan, entre las que se encuentran:

- **Salida, abandono:** Incluye buscar un nuevo empleo además de la renuncia.
- Insatisfacción expresada por medio de una conducta dirigida al abandono de la organización.
- **Voz, expresión:** Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia del mejoramiento, la discusión de problemas y algunas formas de actividad sindical. Insatisfacción expresada por medio de intentos activos y constructivos de mejorar la situación.

- **Negligencia:** Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. Insatisfacción expresada permitiendo que la situación empeore.
- **Lealtad:** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones. Incluye hablar a favor de la organización y su administración. Esto quiere decir que harán lo correcto y se confía en ella.

2.3.3.1. Consecuencias de la insatisfacción laboral.

Conviene destacar el trabajo Robbins y Judge (2013), quien describe que la insatisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, su familia y sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Por lo tanto las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- a) Abandono
- b) Ausentismo
- c) Accidentabilidad
- d) Baja productividad
- e) Dificultad para trabajar en grupo

Asimismo, indica que los determinantes y consecuencias de la insatisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la insatisfacción de los empleados, de los determinantes individuales y de las expectativas laborales.

2.3.3.2. Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados.

En este orden de ideas para el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo, se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso se ve muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad y su índice de ausentismo y rotación.

a. Satisfacción y productividad

De la situación descrita cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces, que aquellas con menos empleados satisfechos.

b. Satisfacción y rotación

En cuanto a la satisfacción y rotación, las organizaciones están integradas por un grupo de personas que a través del aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas colaboran con la consecución de los objetivos de las mismas. Es por esta razón que actualmente, la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos.

Además de la preocupación por saber cuáles aspectos de la organización están afectando la satisfacción de los individuos, existe la posibilidad de que este tipo de estudio permita generar acciones que reduzcan algunos problemas de personal como el ausentismo y la rotación, entre otros; de igual manera pueda mejorar la productividad organizacional, lo que podría garantizar el éxito organizacional.

En efecto la satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación, de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo actual.

En líneas generales un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación, es el nivel de desempeño del trabajador. El grado de satisfacción es menos

importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. Debido a que la organización hace esfuerzos considerables para conservar a estas personas. Les dan aumentos, elogios, reconocimientos, más oportunidades de ascender, etc. Todo lo contrario, ocurre con los que tienen un rendimiento bajo, la organización se esfuerza poco por retenerlos e incluso despliega presiones sutiles para incitarlos a renunciar.

2.3.3.3. Satisfacción y comportamiento ciudadano organizacional.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren pagar sus experiencias positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del comportamiento ciudadano organizacional (CCO) daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción.

De acuerdo con las pruebas más recientes, la satisfacción influye en el CCO, pero a través de la aplicación de justicia. Hay una relación general modesta entre la satisfacción con el trabajo y el CCO. Básicamente, la satisfacción se reduce a las ideas sobre resultados.

Por lo tanto si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor, en que son justos los procedimientos de la organización y los tabuladores de salario, su satisfacción no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. En pocas palabras cuando un empleado confía en su patrón, está más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto.

2.3.3.4. Tipos de satisfacción laboral.

A continuación, se presentan los diferentes tipos de satisfacción e insatisfacción

laboral:

Tabla 1
Tipos de Satisfacción Laboral

TIPO DE SATISFACCION	DESCRIPCIÓN
Satisfacción	Progresiva: La satisfacción Incrementa el nivel de aspiraciones. Estabilizada: mantiene el nivel de aspiraciones de cada individuo Resignada: reduce el nivel de aspiraciones.
Insatisfacción	Constructiva: a insatisfacción es un incentivo para mejorar y llegar a la satisfacción. Fija: percibe el incumplimiento de sus aspiraciones pero lo soporta y mantiene una actitud pasiva al cambio.
Pseudo-Satisfacción resignada	Ante la insatisfacción, altera la percepción de la realidad.

Fuente: (Rivera, Martínez y De Santiago, 2011)

2.3.3.5. Niveles de Satisfacción.

Con referencia en lo anterior, el nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño de la empresa.

En efecto a medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Asimismo las personas con nivel ocupacional más alto, tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

En cuanto al nivel de satisfacción en el trabajo, es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos

pequeños.

Por lo que se puede concluir que toda organización e institución debe medir constantemente la cultura organizacional y la satisfacción laboral porque esto permitirá contar con un plan de mejora continuo y de capacitación para que el recurso humano sea más productivo, beneficiando así a la organización e institución cumpliendo además con la misión y objetivo de las mismas.

Tal como se ilustra en Perú, la cultura organizacional y la satisfacción aún no han sido abordadas desde el colportaje en el SEHS Norte por lo que será de suma importancia el contar con resultados de esta categoría con el propósito de conocer la percepción de la cultura y la satisfacción de los colportores.

2.4. Definición de Términos

- **Cultura organizacional.** Es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización que la diferencia de otras. Es un conjunto de características básicas que la organización valora.
- **Involucramiento.** Consiste en la preocupación por implicar al personal. Se encuentra en el Foco Interno y Flexible.
- **Consistencia.** Se refiere a la efectividad de la organización que depende en gran parte de la coherencia de los valores transmitidos a sus empleados, lo que crea unos valores comunes entre todos los miembros que facilitan que se alcancen acuerdos.
- **Adaptabilidad.** Se refiere a la habilidad de los empleados para comprender qué es lo que los clientes desean, aprender nuevas habilidades y cambiar cuando se les demanda. Se ubica en el Foco Externo y Flexible del modelo.
- **Misión.** Se refiere al propósito y dirección de la organización. Se encuentra en el Foco Externo y Estable del modelo.
- **Satisfacción laboral.** La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo. Está relacionada con

una actitud afectiva, o un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

- **Supervisión y participación.** Es la conformidad con la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Remuneración y prestaciones.** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Satisfacción intrínseca.** Consisten en las que el empleado experimenta internamente, tales como los sentimientos de competencia, orgullo y habilidades manuales por un trabajo realizado adecuadamente. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos.
- **Satisfacción con el ambiente físico.** Bajo este epígrafe se reúnen una gran cantidad de factores que se agrupan en la ergonomía. Se agrupan factores fisiológicos, como temperatura, luminosidad, ventilación, etc. y factores antropométricos, biomecánicos.
- **Satisfacción con la cantidad de producción.** Se refiere a la relación que existe entre el producto obtenido y la combinación de factores que se utilizan en su obtención.
- **Satisfacción con la calidad de producción.** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Población y Muestra

3.1.1. Población.

La población del presente estudio estuvo conformada por 120 colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

3.1.2. Muestra.

La muestra posee un carácter intencionado, por lo tanto, la selección de la muestra es no probabilística Intencionada, en la cual dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien investiga, 79 colportores.

Asimismo, la muestra se rige por los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: todos los colportores de Unión Peruana del Norte que se encuentran distribuidos en las 6 sucursales o campos.
- Criterios de exclusión: se excluye únicamente a los administradores y secretarios que conforman la Unión Peruana del Norte.

En consecuencia, la muestra quedó conformada por 79 colportores.

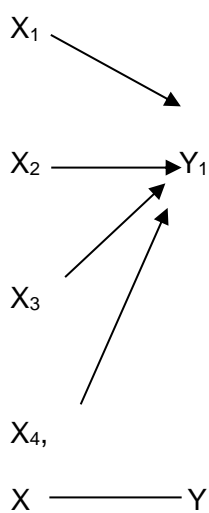
3.2. Tipo de investigación

El estudio corresponde al tipo de investigación descriptivo correlacional; de acuerdo con Hernández (2014), en los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características, los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; en otras palabras, exclusivamente se procura medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren el estudios. Al mismo tiempo es correlacional porque tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular; en algunos casos, sólo se analiza la relación entre dos variables. Entonces, en este caso es correlacional, pues procura encontrar las relaciones entre las variables cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019, con sus respectivas dimensiones.

3.3. Diseño de investigación

A este respecto la investigación es de diseño transaccional y no experimental. De

acuerdo a lo anterior Hernández, Fernández y Baptista (2014), “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, analizando su incidencia e interrelación en un momento dado. Sobre e la asunto en la investigación no experimental no se manipula deliberadamente variables; pues, se fundamenta sólo en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.



Dónde:

X, Cultura organizacional

Y, Satisfacción laboral

X₁, Implicación

X₂, Consistencia.

X₃ Adaptabilidad

X₄ Misión

3.4. Consideraciones éticas

Por ello se hace necesario expresar que el estudio exigió la aplicación de las siguientes consideraciones éticas:

- La investigación guarda reserva la información obtenida en forma reservada

mediante la aplicación de los instrumentos.

- Mantiene el anonimato de las personas que formaron parte de la investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre la base de las ideas expuestas en la primera parte, se solicitaron datos demográficos tales como, edad, sexo y tiempo de trabajo en el Servicio Educación Hogar y Salud Lima Norte. En la segunda parte cada ítem cuenta con cuatro alternativas, es decir los objetos de estudio eligieron las que más se identificaron con su criterio en el momento de la recolección de información conforme a la siguiente escala:

Tabla 2
Escala de Medición

Valor	
Nunca	1
Algunas veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Por consiguiente la recolección de la información se hizo a través de la técnica del cuestionario, cuyo instrumento original corresponde a Denison *Organizational Culture Survey* (DOCS). Al mismo tiempo en lo que respecta a la estructura del cuestionario, se compone de 12 sub escalas o índices que se agrupan en 4 dimensiones o rasgos culturales, detallado desde el punto de vista de Denison (2001), como cuatro rasgos culturales de una organización que a continuación se desglosan como: Implicación, consistencia, adaptabilidad y misión.

- Implicación (*Involvement.*). Se trata del rasgo cultural medido a través de tres sub escalas siguientes:

- Empowerment (Empoderamiento, (ítems 1 al 5).
- Trabajo en equipo (Team Orientation): (ítems 6 al 10).
- Desarrollo de capacidades (ítems 11 al 15).
- Consistencia. Este rasgo cultural es medido a través de tres índices que son:
 - Valores centrales (ítems 16 al 20).
 - Acuerdo (ítems 21 al 25).
 - Coordinación e integración (ítems 26 al 30).
- Adaptabilidad (*Adaptability*). En lo esencial esta dimensión cultural se mide por medio de tres sub escalas:
 - Orientación al cambio (ítems 31 al 35).
 - Orientación al cliente (ítems 36 al 40).
 - Aprendizaje organizativo (ítems 41 al 45).

Misión (*Mission*). En la perspectiva que aquí se adopta, se compone por tres índices, las dimensiones son:

- Dirección y propósitos estratégicos (ítems 46 al 50).
- Metas y objetivos (ítems 51 al 55).
- Visión: (ítems 56 al 60).

El segundo instrumento (Anexo II) es el cuestionario S21/26 de Satisfacción laboral de José L. Meliá constituido por 26 ítems. La escala original es FALSA y VERDADERA.

Por otra parte cabe considerar que como autor de esta investigación y para fines estadísticos, se decidió modificar el nivel de evaluación que permitiera un mejor manejo de

las respuestas, utilizando la escala de Likert de 1-4, organizado de ésta manera:

- 4 es siempre,
- 3 es casi siempre,
- 2 es algunas veces y
- 1 es nunca.

A continuación, se describe la distribución de las preguntas que midieron cada una de las escalas:

- La satisfacción laboral con la supervisión y participación en el Servicio Educativo Hogar y Salud Norte, Lima, que lo miden las preguntas 11,13,15,16,17,19,20,21 y 22
- Satisfacción con la remuneración y prestaciones; preguntas: 4, 9, 10,12, 14 y 23.
- Satisfacción intrínseca; preguntas: 1, 2,3 y 18.
- Satisfacción con el ambiente físico; preguntas: 6, 7 y 8.
- Satisfacción con la cantidad de producción; preguntas: 5 y 26.
- Satisfacción con la calidad de producción; preguntas: 24 y 25.
- Satisfacción total incluye todas las preguntas.

3.6. Validación del instrumento

En atención a la temática expuesta, los dos instrumentos trabajados son validados en diversas investigaciones nacionales e internacionales; caracterizándose por las respuestas; preguntas cerradas dicotómicas y preguntas cerradas con varias alternativas de respuesta.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para la recolección de la información se procedió de la siguiente manera que a continuación se detalla y se explica:

Tiempo. La recolección de la información se realizó durante los meses de junio a julio del 2019.

Recursos. Se contó con recursos del propio investigador; aunque, se intentó peticiones para el apoyo económico ante otras instancias para completar con los recursos de papelería, incentivos, pasajes, viáticos e instrumentos.

En el desarrollo del trabajo se explicó la manera de contestar cada pregunta tal como se indicó en el cuestionario (correspondiente a un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir).

3.8. Plan de tabulación y análisis de datos

Sucede pues que la información obtenida se procedió mediante el paquete estadístico computacional Statistical Package of the Social Sciences (SPSS), versión 20.0. Las técnicas estadísticas utilizadas para analizar los datos correspondientes a los objetivos de la investigación eran descriptivas e inferenciales, aplicando las medidas de tendencia central y de variación.

3.9. Hipótesis

3.9.1. Hipótesis principal.

Hi: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

3.9.2. Hipótesis específica.

H1: Existe relación significativa entre el involucramiento y la Satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte,

2019.

H2: Existe relación significativa entre la consistencia y la satisfacción laboral de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte 2019.

H3: Existe relación significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

H4: Existe relación significativa entre la misión y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

3.10. Variables

La investigación queda delimitada al estudio de dos variables:

3.10.1. Variable predictora.

Cultura organizacional

- a) Dimensiones:
- b) Implicación
- c) Consistencia.
- d) Adaptabilidad
- e) Misión

3.10.2. Variable criterio.

Satisfacción laboral

- a) Supervisión y participación
- b) Remuneración y prestaciones
- c) Satisfacción intrínseca
- d) Satisfacción con el ambiente físico
- e) Satisfacción con la cantidad de producción
- f) Satisfacción con la calidad de producción.

3.11. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Operación instrumental	Definición operacional
Cultura organizacional	Involucramiento	Empoderamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La mayoría de los colportores de mi área están muy comprometidos con su trabajo. 2. Las directivas con frecuencia generan la participación de los colportores sin imposición. 3. La información de actividades y directivas, está al alcance de todos los colportores para estar debidamente informados en cuanto a lo que se necesita. 4. El colportor tiene un impacto positivo en el grupo de colportores al haber un ambiente de compañerismo inducido por el líder asistente. 5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos los compañeros del equipo en alguna manera para alcanzar las metas trazadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral, 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Trabajo en equipo.	<ol style="list-style-type: none"> 6. Los colportores sienten la confianza en sus líderes cuando se sienten asistidos moral, material, y espiritualmente. 7. Se fomenta activamente la cooperación entre los equipos de colportores para intercambiar ideas o métodos de trabajo. 8. En este equipo uno se siente importante y con sentido de pertenencia. 9. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en lugar de descargar el peso en la dirección. 10. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización. 	
		Desarrollo de capacidades.	<ol style="list-style-type: none"> 11. El trabajo se organiza de modo que cada colportor entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de SEHS. 12. La autoridad se delega de modo que los colportores tengan la libertad de actuar por sí mismas. 	

Consistencia	Valores centrales-fundamentales	<p>13. Se promueve y se fortalece las capacidades de los futuros líderes para lograr su desempeño competitivo.</p> <p>14. El departamento de publicaciones invierte recursos financieros en mejorar el desarrollo de las capacidades de los colportores.</p> <p>15. La capacidad de los colportores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.</p> <p>16. A menudo surgen problemas en mi área de trabajo porque no disponemos de las habilidades necesarias para para realizar el trabajo.</p> <p>17. Los líderes y directores practican lo que pregonan al relacionarse con los colportores.</p> <p>18. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de distintas a las del colportaje.</p> <p>19. Existe un conjunto de valores claros consistentes con la misión y visión que rige la forma en que nos conducimos.</p> <p>20. Ignorar los valores y reglas esenciales de este grupo de trabajo te ocasionará problemas.</p>	<p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Neutral,</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>
	Acuerdo	<p>21. Existe un código de ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.</p> <p>22. Cuando existen desacuerdos en mi área de trabajo, nos unimos para encontrar soluciones donde todos se beneficien.</p> <p>23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.</p> <p>24. A menudo tenemos dificultades en nuestra área de trabajo para alcanzar acuerdos en temas importantes.</p> <p>25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.</p>	
	Coordinación e integración	<p>26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible sin ambigüedades.</p> <p>27. Las personas de diferentes áreas de trabajo del SEHS-Norte, tienen una perspectiva clara del colportaje</p>	

		<p>y comparten con los planes a ejecutarse.</p> <p>28. Es sencillo coordinar proyectos entre las diferentes áreas de trabajo del colportaje.</p> <p>29. Trabajar con alguien de otra área es como trabajar con alguien de otra institución.</p> <p>30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.</p>		
Adaptabilidad	Orientación al cambio.	<p>31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.</p> <p>32. Los colportores respondemos asertivamente a los cambios de adaptabilidad del entorno.</p> <p>33. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas mejor en el colportaje.</p> <p>34. Los intentos de realizar cambios en la institución suelen encontrar resistencia en las personas.</p> <p>35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.</p>	<p>1. Muy desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Neutral,</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente acuerdo</p>	<p>en</p> <p>de</p>
	Orientación al cliente.	<p>36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes – colportores conducen a menudo a introducir cambios.</p> <p>37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.</p> <p>38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.</p> <p>39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.</p>		
	Aprendizaje organizativo.	<p>40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes.</p> <p>41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.</p> <p>42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.</p> <p>43. Muchas ideas "se pierden con el tiempo" al no tomárselos en cuenta como un aporte hacia la</p>		

			institución.	
			44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	
			45. Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la mano izquierda".	
Misión	Dirección y propósitos estratégicos.		46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	1. Muy desacuerdo
			47. Nuestro trabajo misionero es visto con agrado por las personas que visitamos.	2. En desacuerdo
			48. El SEHS tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo y de objetivos personales.	3. Neutral,
			49. La organización del SEHS, tiene una clara estrategia de al futuro.	4. De acuerdo
			50. La orientación estratégica del SEHS – Norte nos resulta clara.	5. Totalmente de acuerdo
	Metas y objetivos.		51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	
			52. Los líderes directores del SEHS fijan metas ambiciosas pero realistas.	
			53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	
			54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	
			55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	
	Visión.		56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro.	
			57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo.	
			58. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación en el trabajo que realizan los colportores.	
Satisfacción	Supervisión y Relaciones		11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	

laboral	participación		22 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	1 es Nunca 2 es Algunas veces 3 es Casi Siempre 4 es Siempre	
		Supervisión	13 La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
		Atención	15 Estoy augusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.		
		Participación en toma de decisiones	16 Estoy satisfecho de mi grado de participación e las decisiones de mi departamento o equipo. 21 Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
		Juicio de valores	17 Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
		Trato justo	19 Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
		Apoyo	20 Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
		Remuneración y prestaciones	Salario	4 Estoy conforme con mi ganancia económica que obtengo por las ventas que realizo.	1 es Nunca 2 es Algunas veces 3 es Casi Siempre 4 es Siempre
			Oportunidades	9 En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	
			Capacitación	10 Estoy satisfecho de la capacitación que recibo en la empresa.	
Condición laboral	12 La forma en la que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface. 1. Estoy satisfecho con el trabajo que realizo como colporteur evangélico.				
	Incentivos	2. Los incentivos y premios que la institución oferta, satisface mis expectativas. Estoy satisfecho sobre las posibilidades que me da mi trabajo de colporteur de hacer las cosas en las que yo destaque.			
Satisfacción intrínseca	Augusto con el trabajo	3. Mi trabajo permite las cosas que me gustan.			
		4. Estoy conforme con mi ganancia económica que obtengo por las ventas que realizo.	1 es Nunca 2 es Algunas veces 3 es Casi Siempre		
		5. Estoy satisfecho con el gran esfuerzo físico que			

			realizo para alcanzar la meta que exigen.	4 es Siempre
Satisfacción con el ambiente físico	Capacidad de decisiones		6. La vivienda o de internado tiene las condiciones básicas, que cuenta los servicios adecuados y necesarias.	
	Higiene laboral		7. Estoy satisfecho con la vestimenta, atuendos y enseres que se me exige en el colportaje.	1 es Nunca
	Iluminación		8. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo está bien reguladas.	2 es Algunas veces 3 es Casi Siempre
Satisfacción con la cantidad de producción	Ambiente físico		9. Tengo oportunidades de promoción y de ascenso laboral en el colportaje.	4 es Siempre
			10. La capacitación y entrenamiento que recibo en el colportaje, contribuye a que logre el éxito.	
	Carga laboral		11. Estoy satisfecho con la relación con mis jefes, al respetar y acatar las reglas moral y laboral.	1 es Nunca
			12. La forma en que se lleva la negociación en el colportaje sobre aspectos laborales me satisface.	2 es Algunas veces
			13. La obra de auto sostén del colportador, merece mi aprobación como una obra misionera.	3 es Casi Siempre
Satisfacción con la calidad de producción			14. Estoy a gusto con la atención y frecuencia que recibo de parte de los me dirigen.	4 es Siempre
	Ritmo laboral		15. La forma en que se lleva la negociación en el colportaje sobre aspectos laborales me satisface.	
			16. Me satisface el ritmo de trabajo que se me pide, con el fin de alcanzar con mi meta trazada.	
			17. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones que se toman como equipo de trabajo.	
			18. La supervisión y monitoreo que ejercen sobre mi trabajo, me ayudan a mejorar dificultades técnicas	
	Medios materiales	y	19. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	
	Calidad de resultados	de	20. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos	
			21. Estoy contento del nivel de calidad que recibo.	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de los resultados

Posterior al análisis estadístico se emite los siguientes resultados:

Tabla 3

Descripción de frecuencia de las variables sociodemográficas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad	De 13 a 19 años	29	36.7	36.7
	De 20 a 29 años	41	51.9	88.6
	De 30 a 39 años	7	8.9	97.5
	De 40 a 49 años	2	2.5	100.0
	Total	79	100.0	
Género	Masculino	43	54.4	54.4
	Femenino	36	45.6	100.0
	Total	79	100.0	
Grado de instrucción	Sin instrucción	1	1.3	1.3
	Secundaria	39	49.4	50.6
	Superior no universitaria	15	19.0	69.6
	Superior universitaria	24	30.4	100.0
	Total	79	100.0	
Años de experiencia en el colportaje	1 año	56	70.9	70.9
	2 años	6	7.6	78.5
	3 años	3	3.8	82.3
	4 años	3	3.8	86.1
	5 años	5	6.3	92.4
	6 años	1	1.3	93.7
	7 años	3	3.8	97.5
	9 años	2	2.5	100.0
	Total	79	100.0	
	Condición Laboral	Contratado	3	3.8
Empleado		1	1.3	5.1
Colportores		75	94.9	100.0
Total		79	100.0	
Área de trabajo	Religioso	4	5,1	5,1
	Educativo	4	5,1	10,1
	Publicaciones	71	89,9	100,0
	Total	79	100,0	

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Se puede apreciar que en la tabla 3 la mayoría de los encuestados en 51.9% tienen de 20 a 29 años, mientras que el 2.5% tiene de 40 a 49 años de edad. Por consiguiente el género masculino representa el 54.4% y el género femenino se encuentra en un 45.6%. Al

mismo tiempo se destaca que el 49.4% tiene educación secundaria y un 1.3% es sin instrucción. Por otro lado el 70.9% de los encuestados tiene al menos 1 año de experiencia como colportor, siendo la menor proporción 6 años reflejada en 1.3%. En resumidas cuentas el 94.9% de los encuestados son colportores y 1.3% son empleados. Finalmente la mayoría de los encuestados trabaja en el área de publicaciones representando el 89.9%, mientras que la menor proporción en el área religiosa y educativa respectivamente figuran en 5.1%.

Tabla 4

Descripción de frecuencia del nivel de la cultura organizacional con sus dimensiones

	Nivel de involucramiento		Consistencia		Adaptabilidad		Misión		Cultura organizacional	
	N	%	n	%	n	%	N	%	N	%
Nivel muy alto	16	20.3	18	22.8	16	20.3	17	21.5	16	20.3
Nivel alto	17	21.5	20	25.3	18	22.8	19	24.1	16	20.3
Nivel moderado	20	25.3	12	15.2	17	21.5	15	19	16	20.3
Nivel bajo	14	17.7	15	19	16	20.3	17	21.5	16	20.3
Nivel muy bajo	12	15.2	14	17.7	12	15.2	11	13.9	15	19
Total	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En función del análisis de la tabla 4 se observa que la mayoría de los encuestados están involucrados en el colportaje a nivel moderado en 25.3%, mientras que la menor proporción en el área religiosa y educativa respectivamente se refleja en 15.2%. Al mismo tiempo la mayoría de los encuestados son consistentes en el colportaje a nivel alto representados en un 25.3%, mientras que la menor proporción son consistentes a nivel muy bajo en 15.2%. Por otro lado el 25.3%, es consistente en el colportaje a nivel alto, siendo el 15.2% un nivel muy bajo. En resumidas cuentas la mayoría de los encuestados están comprometidos con la misión a nivel alto en 24.1% y la menor proporción está comprometida con la misión a nivel muy bajo en 13.9%. Dentro de esta perspectiva el 20.3% de los encuestados considera la cultura organizacional de colportaje de nivel bajo,

moderado, alto y muy alto, mientras que el 19% lo considera a nivel muy bajo. Finalmente la mayoría de los encuestados representados en un 24.1% se encuentran insatisfechos con la supervisión y participación de colportaje, mientras que la menor proporción se encuentra muy insatisfecho e indiferente respectivamente en 16.5%.

Tabla 5

Descripción de la frecuencia del nivel de la satisfacción con sus dimensiones

	Supervisión y participación		Remuneración y prestaciones		Satisfacción intrínseca		Satisfacción con el ambiente físico		Satisfacción con la cantidad de producción		Satisfacción con la calidad de producción		Satisfacción laboral	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
Muy insatisfecho	16	20.3	24	30.4	22	27.8	18	22.8	17	21.5	1	1.3	20	25.3
Insatisfecho	19	24.1	10	12.7	13	16.5	18	22.8	15	19	3	3.8	12	15.2
Indiferente	13	16.5	19	24.1	27	34.2	15	19	22	27.8	15	19	16	20.3
Satisfecho	18	22.8	11	13.9	9	11.4	17	21.5	10	12.7	36	45.6	17	21.5
Muy satisfecho	13	16.5	15	19	8	10.1	11	13.9	15	19	24	30.4	14	17.7
Total	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Como se observa en la en la tabla 5 la mayoría de los encuestados se encuentra insatisfecho con la supervisión y participación de colportaje en 24.1%, mientras que la menor proporción se muestra indiferente y muy insatisfecho respectivamente en 16.5%. En este sentido se comprende que un 30.4% representados en la mayoría de los encuestados, se encuentra muy insatisfecho con la remuneración y prestaciones de colportaje y el 12.7% coincide insatisfecho. En esta perspectiva el 34.2% se representa indiferente con la satisfacción intrínseca en el colportaje en mientras que un 10.1% se siente muy satisfecho. De este modo una representación del 22.8% se hallan muy insatisfechos e insatisfecho con el ambiente físico en el colportaje y la menor proporción coincide en 13.9%.muy satisfecho. Evidentemente el 27.8% muestra indiferencia con la cantidad de producción en el colportaje y el 12.7%.se encuentra satisfecha. De la misma forma un gran porcentaje representado en un 45.6% se muestra satisfecho con la calidad de producción en el

colportaje, mientras que la menor proporción se encuentra muy insatisfecha en 1.3%. En resumidas cuentas el 25.3% está muy insatisfecha laboralmente en el colportaje y la menor proporción insatisfecho en 15.2%.

Tabla 6
Frecuencia de la cultura organizacional del equipo de colportores

		Cultura organizacional												
		Nivel muy bajo		Nivel bajo		Nivel moderado			Nivel alto		Nivel muy alto		Total	
		N	%	N	%	N	n	%	N	N	%	n	%	
Edad	De 40 a 49 años	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	De 30 a 39 años	2	28,6%	1	14,3%	0	0,0%	2	28,6%	2	28,6%	7	100,0%	
	De 20 a 29 años	9	22,0%	1	24,4%	9	22,0%	6	14,6%	7	17,1%	4	100,0%	
	De 13 a 19 años	4	13,8%	5	17,2%	7	24,1%	8	27,6%	5	17,2%	2	100,0%	
	Total	1	19,0%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	7	100,0%	
Género	Femenino	5	19,4%	6	13,9%	6	16,7%	1	27,8%	6	22,2%	6	100,0%	
	Masculino	8	18,6%	1	25,6%	1	23,3%	6	14,0%	8	18,6%	4	100,0%	
	Total	1	19,0%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	7	100,0%	
Grado de instrucción	Superior universitaria	5	25,0%	6	25,0%	6	25,0%	2	8,3%	6	16,7%	9	100,0%	
	Superior no universitaria	6	25,0%	6	40,0%	2	13,3%	3	20,0%	4	20,0%	2	100,0%	
	Secundaria	1	6,7%	6	40,0%	2	13,3%	3	20,0%	3	20,0%	5	100,0%	
	Sin instrucción	8	20,5%	4	10,3%	8	20,5%	1	28,2%	8	20,5%	3	100,0%	
	Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	
Condición Laboral	Contratado	1	19,0%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	7	100,0%	
	Empleado	5	66,7%	6	33,3%	6	0,0%	6	0,0%	6	0,0%	9	100,0%	
	Misionero	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	
	Otro	4	23,5%	3	17,6%	6	35,3%	3	17,6%	1	5,9%	7	100,0%	
	Total	9	15,5%	1	20,7%	1	17,2%	1	22,4%	4	24,1%	5	100,0%	
Área de trabajo	Publicaciones	1	19,0%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	7	100,0%	
	Educativo	4	19,7%	4	19,7%	5	21,1%	3	18,3%	5	21,1%	1	100,0%	
		1	25,0%	1	25,0%	1	25,0%	1	25,0%	0	0,0%	4	100,0%	

Religioso	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	2	50,0%	1	25,0%	4	100,0%
Total	1	19,0%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	1	20,3%	7	100,0%
	5		6		6		6		6		9	

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

En atención a la tabla 6 se aprecia que en la cultura organizacional en el colportaje, según la edad, género, grado de instrucción, condición laboral y área de trabajo se observa lo siguiente: en la edad una gran cantidad de los encuestados de 13 a 19 años, considera que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel alto en 27.6%, sin embargo de 20 a 29 años la cultura organizacional del colportaje arroja un nivel bajo en 24.4%. Por otro lado un 28.5% representados en edades de 30 a 39 años considera que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy bajo, alto y muy alto. Al mismo tiempo una muestra constituida por personas de 40 a 49 años considera que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy alto en 100%. En la perspectiva que aquí se adopta según el género, el 27.8% de la muestra femenina considera que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel alto, por otro lado el género masculino lo consideran de nivel bajo en 25.6%. En relación con las implicaciones anteriores según el grado de instrucción, la mayoría de los encuestados que tienen educación superior universitaria, discurre que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy bajo, bajo y moderado en 25.5%, mientras los que no tienen educación Superior universitaria consideran que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel bajo en 40%. Mientras tanto un 28.2% que tienen educación Secundaria razonan que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel alto. No obstante un 100% de los que no tienen instrucción, consideran que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy alto.

A este respecto en la condición laboral, los contratados considera que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy bajo en 66.7%. Al mismo tiempo los empleados contemplan que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy alto en 100%. En adelante un 35.3% de los Misioneros estiman que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel moderado, los otros respetan que la cultura organizacional del

colportaje tiene nivel muy alto en 24.1%. Finalmente en el Área de trabajo, los que laboran en el área de publicaciones valoran que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel moderado y muy alto en 21.1% respectivamente. Además los que trabajan en el área educativa, razonan que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel muy bajo, moderado y alto en 25% respectivamente y en resumidas cuentas los que trabajan en el área religiosa reflexionan que la cultura organizacional del colportaje tiene nivel alto en 50%.

Tabla 7
Frecuencia de la satisfacción laboral del equipo de colportores

		Satisfacción											
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	N	%	n
Edad	De 40 a 49 años	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
	De 30 a 39 años	1	14,3%	1	14,3%	0	0,0%	3	42,9%	2	28,6%	7	100,0%
	De 20 a 29 años	12	29,3%	4	9,8%	8	19,5%	6	14,6%	11	26,8%	41	100,0%
	De 13 a 19 años	5	17,2%	7	24,1%	8	27,6%	8	27,6%	1	3,4%	29	100,0%
Género	Total	20	25,3%	12	15,2%	16	20,3%	17	21,5%	14	17,7%	79	100,0%
	Femenino	9	25,0%	6	16,7%	7	19,4%	7	19,4%	7	19,4%	36	100,0%
	Masculino	11	25,6%	6	14,0%	9	20,9%	10	23,3%	7	16,3%	43	100,0%
Grado de instrucción	Total	20	25,3%	12	15,2%	16	20,3%	17	21,5%	14	17,7%	79	100,0%
	Superior universitaria	8	33,3%	1	4,2%	2	8,3%	6	25,0%	7	29,2%	24	100,0%
	Superior no universitaria	4	26,7%	3	20,0%	4	26,7%	3	20,0%	1	6,7%	15	100,0%
	Secundaria	8	20,5%	7	17,9%	10	25,6%	8	20,5%	6	15,4%	39	100,0%
Condición Laboral	Total	20	25,3%	12	15,2%	16	20,3%	17	21,5%	14	17,7%	79	100,0%
	Contratado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%
	Empleado	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
	Misionero	5	29,4%	1	5,9%	1	5,9%	6	35,3%	4	23,5%	17	100,0%
	Otro	15	25,9%	11	19,0%	14	24,1%	10	17,2%	8	13,8%	58	100,0%
Área de trabajo	Total	20	25,3%	12	15,2%	16	20,3%	17	21,5%	14	17,7%	79	100,0%
	Publicaciones	18	25,4%	11	15,5%	14	19,7%	15	21,1%	13	18,3%	71	100,0%
	Educativo	0	0,0%	0	0,0%	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%	4	100,0%
	Religioso	2	50,0%	1	25,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	4	100,0%
	Total	20	25,3%	12	15,2%	16	20,3%	17	21,5%	14	17,7%	79	100,0%

Fuente: (Elaboración propia, 2019)

Sobre el asunto expuesto en la tabla 7, se puede apreciar que la satisfacción en el colportaje, según edad, género, grado de instrucción, condición laboral y área de trabajo lo siguiente: de acuerdo a la edad, la mayoría de los encuestados de 13 a 19 años manifiestan sentirse indiferente y satisfecho en el colportaje en 27.6% respectivamente. Por otro lado un 29.3% representados por edades entre 20 a 29 años manifiesta sentirse muy insatisfecho en el colportaje y un 42.9% constituidos por personas de 30 a 39 años declara sentirse satisfecho en el colportaje. Al mismo tiempo el 100% de los participantes entre 40 a 49 años manifiesta sentirse muy satisfecho en el colportaje.

Ahora bien según el género, ambos manifiestan sentirse muy satisfecho en el colportaje, el femenino representado en un 25% y el masculino en un 25.6%. Con respecto al grado de instrucción, la mayoría de los encuestados que tienen educación superior universitaria expresan sentirse muy insatisfecho en el colportaje en 33.3%. Los que tienen educación Superior no universitaria manifiestan sentirse muy satisfecho e indiferentes al colportaje en 26.7% respectivamente. Los que tienen educación Secundaria manifiestan sentirse indiferentes al colportaje en 25.6%. Los que no tienen instrucción manifiestan sentirse insatisfecho al colportaje en 100%.

A éste respecto según condición, los contratados manifiestan sentirse muy satisfechos en el colportaje en 66.7%. Por otra parte los empleados manifiestan sentirse indiferentes al colportaje en 100%. Con referencia a los misioneros expresan sentirse satisfechos laboralmente en el colportaje en 35.3%. Los otros declaran sentirse muy insatisfecho en el colportaje en 25.9%. En resumidas cuentas en el Área de trabajo, los que se ocupan del área de publicaciones manifiestan sentirse satisfechos en el colportaje en 25.4%. Ahora bien los que trabajan en el área educativa revelan sentirse satisfechos en el colportaje en 50%, mientras los que trabajan en el área religiosa presentan sentirse satisfechos en el colportaje en 50%.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Hipótesis general.

Ho: La cultura organizacional No tiene relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Hi: La cultura organizacional Sí tiene relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 8

Coefficiente de correlación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral del equipo de colportores.

Satisfacción	Cultura organizacional											
	Nivel muy bajo		Nivel bajo		Nivel moderado		Nivel alto		Nivel muy alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	0	0,0%	2	14,3%	2	14,3%	3	21,4%	7	50,0%	14	100,0%
Satisfecho	0	0,0%	4	23,5%	0	0,0%	8	47,1%	5	29,4%	17	100,0%
Indiferente	1	6,3%	5	31,3%	6	37,5%	2	12,5%	2	12,5%	16	100,0%
Insatisfecho	5	41,7%	2	16,7%	2	16,7%	2	16,7%	1	8,3%	12	100,0%
Muy insatisfecho	10	50,0%	3	15,0%	6	30,0%	1	5,0%	0	0,0%	20	100,0%
Total	16	20,3%	16	20,3%	16	20,3%	16	20,3%	15	19,0%	79	100,0%

*Coefficiente de correlación Tau_b de Kendall = ,652** $p=,000 < .05$*

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

Fuente: Cuestionario dirigido al equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Norte, Lima. 2019.

Dentro de esta perspectiva para analizar los datos en la tabla 8 sobre la relación de la cultura organizacional con la satisfacción, se observa que cuando la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, los colportores se sienten muy insatisfechos en 50%. Al mismo tiempo cuando la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, los colportores se sienten muy satisfechos en 50%. Por otro lado, el modelo estadístico Tau_b

de Kendall reporta un coeficiente de correlación = ,652 y $p_valor = 0.000$ dónde $p < \alpha (0.05)$ de correlación es directa y significativa. Lo que indica que cuando la cultura organizacional tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos. Luego, habiendo evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, se toma la decisión de aceptar hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que; la cultura organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

4.2.2. Hipótesis específica.

4.2.2.1. Hipótesis 1.

Ho El involucramiento No tiene relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

H1: El involucramiento Sí tiene relación significativa con la satisfacción del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 9

Coeficiente de correlación de involucramiento con la satisfacción laboral del equipo de colportores.

Satisfacción laboral	Involucramiento										Total	
	Nivel muy bajo		Nivel moderado				Nivel muy alto					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	1	7,1%	1	7,1%	3	21,4%	2	14,3%	7	50,0%	14	100,0%
Satisfecho	0	0,0%	5	29,4%	4	23,5%	4	23,5%	4	23,5%	17	100,0%
Indiferente	3	18,8%	3	18,8%	5	31,3%	4	25,0%	1	6,3%	16	100,0%
Insatisfecho	4	33,3%	3	25,0%	3	25,0%	2	16,7%	0	0,0%	12	100,0%
Muy insatisfecho	8	40,0%	5	25,0%	5	25,0%	2	10,0%	0	0,0%	20	100,0%
Total	16	20,3%	17	21,5%	20	25,3%	14	17,7%	12	15,2%	79	100,0%

*Coeficiente de correlación Tau_b de Kendall = ,596** $p=,000 < .05$*

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

Fuente: Cuestionario dirigido al equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Ahora bien en la tabla 9 sobre la relación del involucramiento organizacional con la satisfacción de equipo de colportaje, se observa que cuando el involucramiento alcanza un nivel muy bajo, los encuestados se sienten muy insatisfechos en 40%. Mientras que cuando el involucramiento organizacional alcanza un nivel muy alto, los encuestados se sienten muy satisfechos en 50%. Por otro lado, el modelo estadístico Tau_b de Kendall reporta un coeficiente de correlación = ,596 y p_valor = 0.000 dónde $p < \alpha$ (0.05) de correlación es directa y significativa. Lo que indica que cuando el involucramiento organizacional tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos.

En efecto se puede expresar que existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, se toma la decisión de aceptar hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: el involucramiento tiene relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

4.2.2.2. Hipótesis 2.

H0 La consistencia No tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

H1: La consistencia Sí tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 10

Coefficiente de correlación de la consistencia organizacional con la satisfacción laboral del equipo de colportores.

Satisfacción	Consistencia											
	Nivel muy bajo		Nivel bajo		Nivel moderado		Nivel alto		Nivel muy alto		Total	
	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	2	14,3%	3	21,4%	1	7,1%	3	21,4%	5	35,7%	14	100,0%
Satisfecho	1	5,9%	4	23,5%	3	17,6%	4	23,5%	5	29,4%	17	100,0%
Indiferente	3	18,8%	3	18,8%	3	18,8%	4	25,0%	3	18,8%	16	100,0%
Insatisfecho	4	33,3%	4	33,3%	2	16,7%	1	8,3%	1	8,3%	12	100,0%
Muy insatisfecho	8	40,0%	6	30,0%	3	15,0%	3	15,0%	0	0,0%	20	100,0%
Total	18	22,8%	20	25,3%	12	15,2%	15	19,0%	14	17,7%	79	100,0%

*Coefficiente de correlación Tau_b de Kendall = ,457** p=,000 < .05*

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

Fuente: Cuestionario dirigido al equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Al respecto en la tabla 10 sobre la relación la consistencia con la satisfacción de equipo, se aprecia que cuando la consistencia como rasgo cultural alcanza un nivel muy bajo, los encuestados se sienten muy insatisfechos en 40%. Mientras que cuando la consistencia alcanza un nivel muy alto, los encuestados se sienten muy satisfechos en 35.7%. Por otro lado, el modelo estadístico Tau_b de Kendall reporta un coeficiente de correlación = ,457 y p_valor = 0.000 dónde $p < \alpha$ (0.05) de correlación es directa y significativa. Lo que indica que cuando la consistencia como rasgo cultural tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos.

Se puede expresar que existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, se toma la decisión de aceptar hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que; la consistencia tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

4.2.2.3. Hipótesis 3.

H0: La adaptabilidad No tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

H3: La adaptabilidad Sí tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 11

Coefficiente de correlación de la adaptabilidad con la satisfacción laboral del equipo de colportores.

	Adaptabilidad											
	Nivel muy bajo		Nivel moderado				Nivel muy alto		Total			
	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%		
Muy satisfecho	0	0,0%	3	21,4%	1	7,1%	5	35,7%	5	35,7%	14	100,0%
Satisfecho	0	0,0%	3	17,6%	7	41,2%	3	17,6%	4	23,5%	17	100,0%
Indiferente	3	18,8%	4	25,0%	3	18,8%	4	25,0%	2	12,5%	16	100,0%
Insatisfecho	5	41,7%	3	25,0%	1	8,3%	2	16,7%	1	8,3%	12	100,0%
Muy insatisfecho	8	40,0%	5	25,0%	5	25,0%	2	10,0%	0	0,0%	20	100,0%
Total	16	20,3%	18	22,8%	17	21,5%	16	20,3%	12	15,2%	79	100,0%

*Coefficiente de correlación Tau_b de Kendall = ,541** $p=,001 < .05$*

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

Fuente: Cuestionario dirigido al equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Sobre el asunto en la tabla 11 sobre la relación de la adaptabilidad con la satisfacción, se muestra que cuando la adaptabilidad alcanza un nivel muy bajo. Mientras que cuando la adaptabilidad alcanza un nivel alto y muy alto, los encuestados se sienten muy satisfechos en 35.7%. Por otro lado, el modelo estadístico Tau_b de Kendall reporta un coeficiente de correlación = ,541 y $p_valor = 0.000$ dónde $p < \alpha (0.05)$ de correlación es

directa y significativa. En pocas palabras existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, se toma la decisión de aceptar hipótesis de investigación. Se concluye que; La adaptabilidad tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

4.2.2.4. Hipótesis 4.

H0 La misión No tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

H4: La misión Sí tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 12

Coefficiente de correlación de la misión con la satisfacción laboral del equipo de colportores.

Satisfacción	Misión												
	Nivel muy bajo		Nivel bajo				Nivel moderado				Nivel alto		Total
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	
Muy satisfecho	0	0,0%	1	7,1%	2	14,3%	3	21,4%	8	57,1%	14	100,0%	
Satisfecho	2	11,8%	3	17,6%	4	23,5%	6	35,3%	2	11,8%	17	100,0%	
Indiferente	2	12,5%	5	31,3%	4	25,0%	4	25,0%	1	6,3%	16	100,0%	
Insatisfecho	3	25,0%	5	41,7%	4	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	12	100,0%	
Muy insatisfecho	10	50,0%	5	25,0%	1	5,0%	4	20,0%	0	0,0%	20	100,0%	
Total	17	21,5%	19	24,1%	15	19,0%	17	21,5%	11	13,9%	79	100,0%	

*Coefficiente de correlación Tau_b de Kendall = 607** $p=,001 < .05$*

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

Fuente: Cuestionario dirigido al equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.

En resumidas cuentas en la tabla 12 sobre la relación la misión con la satisfacción, se observa que cuando la misión alcanza un nivel muy bajo, los encuestados se sienten muy insatisfechos en 50%. Por otra parte la misión alcanza un nivel alto y muy alto, los encuestados se sienten muy satisfechos en 57.1%. Por otro lado, el modelo estadístico Tau_b de Kendall reporta un coeficiente de correlación = ,607 y p_valor = 0.000 donde $p < \alpha$ (0.05) de correlación es directa y significativa. Lo que indica que cuando La misión tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos.

De la situación descrita, existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula, se toma la decisión de aceptar hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que; La misión tiene una relación significativa con la Satisfacción en el equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte.2019.

4.3. Discusión de resultados

En cuanto a la hipótesis principal; de este estudio; existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Los resultados manifiestan una correlación directa y significativa. Lo que indica, que cuando la cultura organizacional tiene niveles altos, los encuestados sienten mayor satisfacción laboral. Por lo tanto concuerda con los hallazgos encontrados por Salazar (2013), quien encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral.

Ahora bien en cuanto a la hipótesis; existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Norte, Lima, 2019. Los resultados manifiestan una correlación directa y significativa. Lo que indica que cuando el involucramiento organizacional tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos laboralmente. Estos resultados concuerdan

con Ubico (2011), quién en su investigación indicó que la cultura organizacional ayuda en el comportamiento y sentimiento de los empleados en una organización. La comunicación, el trabajo en equipo, las creencias, los objetivos, políticas, etc., conforman la cultura de cada empresa. La investigación mostró que las relaciones interpersonales no son las óptimas, pues no están a gusto con el personal actualmente laborando. No existe compañerismo y tampoco se encuentra de acuerdo con la estructura organizacional. Es decir hay una inducción muy vaga a las actividades de las plazas. Por otro lado, la comunicación con los jefes inmediatos es muy buena y conocen los objetivos de su trabajo hacia el Servicio Educativo Hogar y Salud. De acuerdo a los resultados se brindaron conclusiones y recomendaciones para fortalecer la cultura organizacional.

En cuanto a la hipótesis; existe relación significativa entre la consistencia y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Norte, Lima, 2019. Los resultados manifiestan una correlación directa y significativa. Lo que indica que cuando la consistencia como rasgo cultural tiene niveles altos, los encuestados se sienten más satisfechos laboralmente. Ahora bien Robbins (2004), explica que si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor en que son justos los procedimientos de la organización y los tabuladores de salario, su satisfacción no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. Por tal motivo cuando un empleado confía en su patrón, está más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto.

En este sentido, la cultura organizacional se encarga de integrar al personal bajo los objetivos, crear los equipos de trabajo para alcanzar las metas organizacionales. De dicha forma se encuentran las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible y los empleados se sientan satisfechos en la organización mejorando así su producción. A lo que expresa Davis y Newstrom (2003), la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.

En cuanto a la hipótesis; existe relación significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Norte, Lima, 2019. Los resultados manifiestan una correlación directa y significativa. Lo que indica que cuando la adaptabilidad como rasgo cultural tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos laboralmente. Partiendo de esta premisa Fernández-Ríos (1999), considera que la satisfacción laboral, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido, Fernández-Ríos señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Al mismo tiempo en cuanto a la hipótesis; existe relación significativa entre la misión y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Los resultados manifiestan una correlación directa y significativa. Lo que indica que cuando la misión como rasgo cultural tiene niveles altos los encuestados se sienten más satisfechos. Lo que coincide con lo descrito por Chávez y Mendoza (1999), quienes señalan la cultura como el conjunto de valores y normas que una persona tiene al interactuar con otras tomando en cuenta todos los beneficios y responsabilidades que la organización brinda a todos sus trabajadores para un buen desempeño; También Aragón (2001), describe la cultura es adquirida, simbólica, general y específicamente se encarga de abarcar todo por medio de la creatividad, y a su vez es singular, plural, objetiva y subjetiva. Se adquiere a través de la familia y de donde se proviene. Las definiciones de los dos autores demuestran que la cultura está ligada tanto a los valores como a las normas de las personas, encargándose de abarcar todo por medio de la creatividad, lo que coincide con los resultados obtenidos en la investigación.

Sin embargo por otro lado, el tipo de cultura jerarquizada posee énfasis en las

reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías. Los sujetos de estudio tienen como segundo lugar este tipo de cultura que relacionándolo con los resultados anteriores se basan en las reglas y en la toma de decisiones centralizadas, tomando en cuenta que este grupo de personas posee énfasis en las reglas y jerarquías. De acuerdo a lo anterior es oportuno citar a Ortega (2011), quien en su investigación buscó identificar modelos de cultura organizacional dominante y preferida, en enfermería, en el segundo nivel de atención y salud. Identificando que la cultura organizacional dominante es la del poder y la preferida es la del desempeño. Esto podría significar que de acuerdo a la profesión y responsabilidades laborales así es el tipo de cultura dominante. Asimismo, si el trabajador no está de acuerdo con su supervisor en que son justos los procedimientos de la organización y los tabuladores de salario, su satisfacción laboral no será mucha. En cambio, si le parece que los procedimientos y los resultados son justos, se siente confiado. Cuando un empleado confía en su patrón, está más dispuesto a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto, según Robbins (2004), encontró que los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto. Son más proclives a esforzarse más allá de su deber, pues quieren pagar sus experiencias positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del comportamiento ciudadano organizacional (CCO) daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Del estudio realizado en la presente tesis, de los datos levantados y análisis estadístico, se desprenden las siguientes conclusiones:

- En primer lugar la cultura organizacional y satisfacción laboral guardan relación directa y significativa en el equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Es decir, cuando la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, la mayoría de los colportores encuestados manifiesta sentirse muy insatisfechos. En este sentido cuando la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, la mayoría de los colportores encuestados declaran sentirse muy satisfechos.
- Es importante resaltar que el involucramiento como parte de la cultura organizacional, guarda relación directa y significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019. En pocas palabras, cuando el involucramiento como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, la mayoría de los colportores encuestados manifiesta sentirse muy insatisfechos. Por tal motivo, cuando el involucramiento como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, la mayoría de los colportores encuestados presenta sentirse muy satisfechos.
- Al mismo tiempo la consistencia como parte de la cultura organizacional, guarda relación directa y significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Inclusive cuando la consistencia como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, la mayoría de los colportores encuestados manifiesta sentirse muy insatisfechos. Además cuando la consistencia como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, la mayoría de los colportores encuestados expresan sentirse muy

satisfechos.

- Adicionalmente la adaptabilidad como parte de la cultura organizacional guarda relación directa y significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Así mismo, cuando la adaptabilidad como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, la mayoría de los colportores encuestados manifiesta sentirse muy insatisfechos. Por tal motivo cuando la adaptabilidad como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, la mayoría de los colportores encuestados revelan sentirse muy satisfechos.
- Finalmente la misión como parte de la cultura organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019. Es decir, cuando la misión como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy bajo, la mayoría de los colportores encuestados declaran sentirse muy insatisfechos. De la misma forma cuando la misión como parte de la cultura organizacional alcanza un nivel muy alto, la mayoría de los colportores encuestados manifiestan sentirse muy satisfechos.

5.2. Recomendaciones

Luego del estudio realizado en la presente tesis, de los datos levantados y análisis estadístico, se desglosan las siguientes recomendaciones:

- Crear un sistema de incentivo de seguridad laboral a través de un voto de la organización, tomando en cuenta las necesidades básicas del colportor y que reúna el perfil tanto misionero como productivo, que el colportor pueda considerar como una oportunidad laboral tangible, mediante la cual se sienta motivado a seguir.
- Efectivamente la administración del SEHS, debería comprometerse con la participación activa de un representante de los equipos de colportores que participen en concilios y reuniones, expresando libremente sus expectativas y realidades del colportor.
- De acuerdo a lo anterior se debe fortalecer la cultura organizacional a través intercambio de ideas, tomando acuerdos esenciales en equipo, de una manera coordinada de un trabajo conjunto de directivos y subordinados (colportores), a fin de alcanzar objetivos comunes para tener una cultura fuerte e integrada.
- Al mismo tiempo se deben crear espacios conducentes al cambio, interpretando adecuadamente el entorno del negocio y orientadas al cliente, aprovechando las oportunidades que alienten la innovación, ganando conocimiento y desarrollando capacidades.
- Ya para terminar se requiere un fuerte liderazgo, que defina una visión de futuro y construya una cultura que apoye dicha misión, con claras intenciones estratégicas que expresen el propósito de la organización, en la que administración y colportor puedan contribuir juntos tanto en el crecimiento económico como en el desarrollo de la institución.

REFERENCIAS

- Arnedo, B. (2009). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Tesis Inédita, Universidad Oriente, Venezuela.
- Aragón, M. (2001). Interculturalidad y relaciones interétnicas en el aula (2ª. ed.) Guatemala: Piedra Santa.
- Ashkanasy, N., Broadfoot, L. y Falkus, S. (2000). Questionnaire measures of organizational culture. In N. M. Ashkanasy, C. P. M. Wilderom y M. F. Peterson (Eds.), *Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 131-146). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Arnoletto, E. (2010). *la gestión organizacional en los gobiernos locales*. Biblioteca virtual de Economía, Derecho y Ciencias Sociales,
- Bustamante, J. (2008). Impacto en la cultura organizacional con la aplicación del modelo estándar de control interno (meci) en la Universidad de Antioquia. Colombia.
- Calderón, A. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes*, 2018. Tumbes.
- Cantera, F. (2004). NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Ministerios de Trabajo y asuntos sociales. España.
- Chávez J. y Mendoza, C. (1999). *Desarrollo y cultura*. Cobán: Centro Bartolomé de Las Casas. Textos Ak'Kutan 15.
- Chiang, M., Martín, M y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre clima organización y la satisfacción laboral*. Edit. Comillas. Madrid.
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11 ed.). México: McGraw- Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo* (10ed.). México: Mc Graw Hill.
- Denison, D. R. (2001). Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change? En C. L. Cooper, S. Cartwright y P. Ch. Earley (Eds.), *The International*

- Handbook of Organizational Culture and Climate (pp. 347-372). Chichester: John Wiley y Sons.
- Díaz, A. (2003). Investigación universitaria, clima y cultura organizacional. Tesis doctoral. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Venezuela.
- Espinoza, J. (2010). Percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores operativos de una empresa panificadora que posee incentivos no monetarios. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fernández- Ríos, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., y García-Juesas, J. A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24, 271-276.
- Flamholtz, E. y Randle, Y. (2011). *Corporate Culture: The Ultimate Strategic Asset*. United States: Stanford University Press
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Sede Quetzaltenango.
- García, F. (2011). Grado de satisfacción laboral por parte de los clientes internos sobre la labor que desempeña el departamento de Recursos Humanos en una empresa dedicada a la importación y exportación. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Goffee, R. y Jones, G. (2001). *El carácter organizacional*. Edit. Granica S.A. España.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gutierrez M. (2013). *La cultura organización, variable e importancia para obtener ventaja competitiva*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Edit. JPR. México.

- Herrera, M., y Alcaraz, G. (2012). Job satisfaction of nursing professionals in adult hospitalization wards. An ambivalent feeling. (English). *Investigación y educación en Enfermería*, 30(2), 178-187.
- Herrero, J. (2002). ¿Qué es cultura? Recuperado de: <http://www-01.sil.org/training/capacitar/antro/cultura.pdf>.
- Hitpass, B. (2013). BPM: Business process management fundamentos y conceptos de implementación. Chile.
- Inceoglu, I. (2002). Organizational Culture, Team Climate, Workplace Bullying and Team Effectiveness, An Empirical Study on Their Relationship. Germany: Herbert UtzVerlag GmbH.
- Lara, D. (2018). el compromiso organizacional en las empresas peruanas a partir del año 2010 al 2017: Una revisión de la literatura. Trujillo.
- Lino, (2017) Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Márquez, M. (2001). Comportamiento Organizacional. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Moreno, P., Ríos, L., Canto-Ortiz, J., García, J., y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. (Spanish). *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Neira, T. (2013). Cultura organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa agroindustrial Danper Arequipa SAC – 2012. Universidad Nacional de Trujillo, Perú
- Omar, A. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psuchologica*. Pontificia Universidad Javeriana. Cali.

- Ortega, D. (2011). Cultura organizacional de enfermería dominante en un hospital de la Secretaría de Salud de Morelos, México. (Spanish). (2011). *Salud Pública de México*, 53(1).
- Pfister, J. (2009). *Managing Organizational Culture for Effective Internal Control*. United Kingdom: Physica-Verlag a Springer Publisher Company.
- Rivera, V., Martínez, M. y De Santiago, E. (2011). *Presentación Satisfacción Laboral*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/Versoacustico/presentacin-satisfaccionlaboral>.
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativo de empresas eléctricas, ubicado en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (Vol. Décimo Quinto)*. (G. D. Chávez, Ed.) México, México: PEARSON.
- Rodríguez, C. (2017). *clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016*. México.
- Roncal, F. y Guorón, P, (2002). *Culturas e idiomas de Guatemala*. MINEDUC. Guatemala.
- Rouseeau, D. (1990). *New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts* *Journal of organizational. Behavior*.
- Salazar J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Salgado, J., Remeseiro, C., e Iglesias, M., (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. La Coruña, España. Universidad de Santiago de Compostela. España.
- Schein, E. (1998). *La cultura organizacional y de liderazgo*. Buenos Aires: Editorial plaza Janes.

- Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. 4th edition. California, United States: John Wiley y Sons.
- Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa.
- Tinoco, O. Quispe, C. y Beltrán, V. (2014). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria*. Rev. Fac. Ingeniería Industrial. UNMSM. Lima.
- Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano*, Lima – 2017. Lima.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y psicosociales*. Edit. El Manual Moderno. México co D.F.
- Uddin, M., Luva, R., &Hossian, M., (2012) *Impact of Organizational Culture on Employee Performance and Productivity: A Case Study of Telecommunication Sector in Bangladesh*. Canada: *International Journal of Business and Management*, Vol. 8 No. 2
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón*. Lambayeque. Perú.
- Vásquez, (2012). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de servicio al cliente de una corporación Huehueteca*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vásquez M. (2007) *Nivel de motivación y su relación con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, 2006. UNMSM.
- Vega, M., Urra, G., y Bernales, G. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail*. (Spanish). *Theoria: Ciencia, Arte y Humanidades*, 19(2), 21-36.
- White, E. G. (1974). *Reavivamientos modernos*. Recuperado de: [https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_RM\(NL\).pdf](https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_RM(NL).pdf)

White, E. G. (1984). Fe y obras. Recuperado de: [https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_FO\(FW\).pdf](https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_FO(FW).pdf)

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de cultura organizacional y satisfacción laboral



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta de cultura organizacional y satisfacción laboral

INTRODUCCIÓN:

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Norte, Lima, 2019.

A continuación, encontrará usted, un grupo de preguntas, las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible.

DATOS GENERALES

1. **Edad:** _____
2. **Género**
 - 1) Masculino
 - 2) Femenino
3. **Grado de instrucción:**
 - 1) Sin instrucción
 - 2) Inicial
 - 3) Primaria
 - 4) Secundaria
 - 5) Superior no universitaria
 - 6) Superior universitaria
4. **Años de experiencia en el colportaje:** _____
5. **Años de experiencia en el cargo** _____
6. **Condición Laboral**
 - 1) Contratado
 - 2) Empleado
 - 3) Misionero
 - 4) Otro _____
7. **Área de trabajo (marque con una X)**
 - 1) Religioso
 - 2) Educativo
 - 3) Publicaciones

I. Datos sobre Cultura organizacional

Marca con una x en la respuesta que considere, de acuerdo a las siguientes escalas

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

1. La mayoría de los colportores de mi área están comprometidos con su trabajo.	1	2	3	4	5
2. Las directivas con frecuencia generan la participación de los colportores sin imposición.					
3. La información de actividades y directivas, está al alcance de todos los colportores para estar debidamente informados en cuanto a lo que se necesita.					
4. El colportor tiene un impacto positivo en el grupo de colportores al haber un ambiente de compañerismo inducido por el líder asistente.					
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos los compañeros del equipo en alguna manera para alcanzar las metas trazadas.					
6. Los colportores sienten la confianza en sus líderes cuando se sienten asistidos moral, material, y espiritualmente.					
7. Se fomenta activamente la cooperación entre los equipos de colportaje para intercambiar ideas o métodos de trabajo.					
8. En este equipo uno se siente importante y con sentido de pertenencia.					
9. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en lugar de descargar el peso en la dirección.					
10. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.					
11. El trabajo se organiza de modo que cada colportor entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del SEHS.					
12. La autoridad se delega de modo que los colportores tengan la libertad de actuar por sí mismas.					
13. Se promueve y fortalece las capacidades de los futuros líderes para lograr un desempeño competitivo.					
14. El departamento de publicaciones invierte recursos financieros en mejorar el desarrollo de las capacidades de los colportores.					

15. La capacidad de los colportores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.					
16. A menudo surgen problemas en mi área de trabajo porque no disponemos de las habilidades necesarias para realizar el trabajo.					
17. Los líderes y directores practican lo que pregonan al relacionarse con los colportores.					
18. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintas a las del colportaje.					
19. Existe un conjunto de valores claros y consistentes como la misión y visión que rige la forma en que nos conducimos.					
20. Ignorar los valores y reglas esenciales de este grupo de trabajo te ocasionará problemas.					
21. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.					
22. Cuando existen desacuerdos en mi área de trabajo, nos unimos para encontrar soluciones donde todos ganen.					
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.					
24. A menudo tenemos dificultades en nuestra área de trabajo para alcanzar acuerdos en temas importantes.					
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible sin ambigüedades.					
27. Las personas de diferentes áreas del trabajo tienen una perspectiva clara del colportaje y comparten con los planes a ejecutarse.					
28. Es sencillo coordinar proyectos entre las diferentes áreas de trabajo del colportaje.					
29. Trabajar con alguien de otra área de es como trabajar con alguien de otra institución.					
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.					

31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.					
32. Los colportores respondemos asertivamente a los cambios de adaptabilidad del entorno.					
33. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas mejor en el colportaje.					
34. Los intentos de realizar cambios en la institución suelen encontrar resistencia en las personas.					
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.					
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes- colportores conducen a menudo a introducir cambios.					
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.					
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.					
40. Fomentamos la interrelación en el contacto directo con los clientes.					
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.					
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
43. Nuestras ideas "se pierden con el tiempo". Al no tomarse en cuenta como un aporte hacia la institución.					
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.					
45. Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la mano izquierda".					
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47. Nuestro trabajo misionero es visto con agrado por las					

personas que visitamos.					
48. El SEHS tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo y objetivos personales.					
49. La organización del SEHS, tiene una clara estrategia de al futuro.					
50. La orientación estratégica del SEHS - Norte no resulta clara.					
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
52. Los directores fijan metas ambiciosas pero realistas.					
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.					
55. Las responsabilidades de la dirección del SEHS-Norte comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.					
56. Tenemos una visión compartida de cómo será el colportaje en el futuro como parte de la misión					
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva clara a largo plazo en cuanto al colportaje.					
58. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación en el trabajo que realizan los colportores.					

Nº	Satisfacción laboral	Escalas				
		1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Indiferente	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
1	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo como colporteur evangélico.					
2	Estoy satisfecho sobre las posibilidades que me da mi trabajo de colporteur, de hacer las cosas en las que yo destaco.					
3	Mi trabajo permite hacer cosas que me gustan.					
4	Estoy conforme con mi ganancia económica que logro por las ventas que realizo.					
5	Estoy satisfecho con el gran esfuerzo físico que realizo para alcanzar la meta que me exigen.					
6	La vivienda o internado tiene las condiciones básicas y que cuenta con los servicios adecuados y necesarios.					
7	Estoy satisfecho sobre la vestimenta, atuendos y enseres que se me exige en el colportaje.					
8	Tengo oportunidades de promoción y ascenso laboral.					
9	La capacitación y entrenamiento que recibo en el colportaje, contribuyen a que logre el éxito.					
10	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes, al respetar y acatar las reglas moral y laboral.					
11	La forma en la que se lleva la negociación en el colportaje sobre aspectos laborales me satisface.					

12	La supervisión que ejercen sobre mi trabajo, me ayuda a mejorar dificultades técnicas.					
13	La obra de auto sostén del colportaje, merece mi aprobación como una obra de fe misionera.					
14	Estoy a gusto con la atención y frecuencia que recibo de parte de los que me dirigen.					
15	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi equipo.					
16	Me gusta la forma en que mis líderes superiores juzgan mi tarea de colportor.					
17	Me satisface mi capacidad y habilidades actuales para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.					
18	Siento que la institución me trata con justicia e igualdad.					
19	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
20	Estoy satisfecho con el acompañamiento que recibo de parte de mi asistente.					
21	Recibo la orientación técnica en el momento oportuno para corregir deficiencias en mi trabajo de ventas.					
22	Los incentivos y premios que la institución oferta, satisfacen mis expectativas.					
23	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.					
24	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.					
25	Me satisface el ritmo que tengo que asumir para hacer mi tarea y alcanzar con mi meta trazada.					
26	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
27	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros, en compartir roles de cocina,					

	limpieza de la vivienda y dirigir la meditación de cultos, etc.					
28	Mi preparación que hago diariamente para mejorar mi trabajo de ventas, tiene resultados que me satisfacen.					

Anexo 2: Matriz Instrumental

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento
	Cultura organizacional I	Involucramiento	Empoderamiento.	Personal Administrativo	Cuestionario <i>Denison Organizational Culture Survey</i> (DOCS).
			Trabajo en equipo.		
			Desarrollo de capacidades.		
		Consistencia	Valores centrales-fundamentales		
			Acuerdo		
			Coordinación e integración		
		Adaptabilidad	Orientación al cambio.		
			Orientación al cliente.		
			Aprendizaje organizativo.		
		Misión	Dirección y propósitos estratégicos.		
			Metas y objetivos.		
			Visión.		
	Satisfacción Laboral	Supervisión y participación	Relaciones	Personal Administrativo	Cuestionario S21/26 de Satisfacción laboral de José L. Meliá (1988) Adaptado por la investigadora
			Supervisión		
			Atención		
			Participación en toma de decisiones		
			Juicio de valores		
			Trato justo		
Apoyo					
Remuneración y prestaciones		Salario			
		Oportunidades			
		Capacitación			

			Condición laboral		
			Incentivos		
		Satisfacción intrínseca	Augusto con el trabajo		
			Capacidad de decisiones		
		Satisfacción con el ambiente físico	Higiene laboral		
			Iluminación		
			Ambiente físico		
		Satisfacción con la cantidad de producción	Carga laboral		
			Ritmo laboral		
		Satisfacción con la calidad de producción	Medios y materiales		
			Calidad de resultados		

Anexo 3: Matriz de Consistencia

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL EQUIPO DE COLPORTORES DEL SERVICIO EDUCACIONAL HOGAR Y SALUD LIMA NORTE, 2019.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Variables
<p>General ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre involucramiento y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre consistencia y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio</p>	<p>General Determinar la relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer la relación del involucramiento con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>2. Establecer la relación de la consistencia con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>3. Conocer la relación de adaptabilidad con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educativo Hogar y</p>	<p>General Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el involucramiento y la Satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la consistencia y la satisfacción laboral de colportores del Servicio Educativo Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio</p>	<p>Cuasi No experimental, descriptivo transversal</p>	<p>V.I. Cultura organizacional</p> <p>Robbins (2004) indica que la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización que la diferencia de otras.</p> <p>V. D. Satisfacción laboral</p> <p>Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un conjunto de</p>

<p>Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación de la misión y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019?</p>	<p>Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>4. Determinar la relación de la misión con la satisfacción laboral de los colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p>	<p>Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la misión y la satisfacción laboral del equipo de colportores del Servicio Educacional Hogar y Salud Lima Norte, 2019.</p>	<p>sentimientos y emociones favorables con que los empleados ven su trabajo. Se relacionada con una actitud afectiva, relativo hacia algo.</p>
---	--	--	--

Anexo 4: Validación de los instrumentos



Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucciones: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Usted que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: _____

Validado por: _____

Anexo 5: Análisis de fiabilidad con el Alpha de Cronbach

Confiabilidad

Nivel de confiabilidad del instrumento: Cultura organizacional

Confiabilidad del instrumento		Cultura organizacional	
		N	%
Casos	Válidos	79	100.0
	Excluidos(a)	0	0
	Total	79	100.0
	Nº de elementos	58	100.0
Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach		0.925	

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.925 lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto para medir la cultura organizacional alta. A la misma vez se determinó la validez estadística de cada ítem por el mismo procedimiento de Alfa de Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento”

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La mayoría de los colportores de mi área están comprometidos con su trabajo.	212,99	537,936	,309	,924
2. Las directivas con frecuencia generan la participación de los colportores sin imposición.	212,99	535,679	,335	,924
3. La información de actividades y directivas, está al alcance de todos los colportores para estar debidamente informados en cuanto a lo que se necesita.	212,94	526,599	,519	,922
4. El colportor tiene un impacto positivo en el grupo de colportores al haber un ambiente de compañerismo inducido por el líder asistente.	212,65	530,616	,495	,923
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todos los compañeros del equipo en alguna manera para alcanzar las metas trazadas.	212,66	528,356	,587	,922
6. Los colportores sienten la confianza en sus líderes cuando se sienten asistidos moral, material, y espiritualmente.	212,70	529,701	,430	,923

7. Se fomenta activamente la cooperación entre los equipos de colportaje para intercambiar ideas o métodos de trabajo.	213,13	526,856	,516	,922
8. En este equipo uno se siente importante y con sentido de pertenencia.	213,08	534,481	,351	,924
9. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en lugar de descargar el peso en la dirección.	213,09	531,261	,422	,923
10. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.	213,22	531,479	,391	,923
11. El trabajo se organiza de modo que cada colportador entiende la relación entre su trabajo y los objetivos del SEHS.	213,00	526,641	,527	,922
12. La autoridad se delega de modo que los colportadores tengan la libertad de actuar por sí mismas.	213,23	537,460	,257	,924
13. Se promueve y fortalece las capacidades de los futuros líderes para lograr un desempeño competitivo.	212,89	521,230	,608	,922
14. El departamento de publicaciones invierte recursos financieros en mejorar el desarrollo de las capacidades de los colportadores.	213,01	522,961	,513	,922
15. La capacidad de los colportadores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	213,13	533,702	,341	,924
16. A menudo surgen problemas en mi área de trabajo porque no disponemos de las habilidades necesarias para realizar el trabajo.	213,90	536,041	,235	,925
17. Los líderes y directores practican lo que pregonan al relacionarse con los colportadores.	213,25	527,320	,419	,923
18. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintas a las del colportaje.	213,58	529,400	,387	,923
19. Existe un conjunto de valores claros y consistentes como la misión y visión que rige la forma en que nos conducimos.	212,84	526,498	,535	,922
20. Ignorar los valores y reglas esenciales de este grupo de trabajo te ocasionará problemas.	213,25	531,807	,276	,925
21. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	212,80	521,651	,639	,922
22. Cuando existen desacuerdos en mi área de trabajo, nos unimos para encontrar soluciones donde todos ganen.	212,95	530,792	,430	,923
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles.	213,34	535,253	,311	,924
24. A menudo tenemos dificultades en nuestra área de trabajo para alcanzar acuerdos en temas importantes.	213,70	534,496	,292	,924

25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.	213,16	532,652	,393	,923
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible sin ambigüedades.	213,06	529,675	,522	,923
27. Las personas de diferentes áreas del trabajo tienen una perspectiva clara del colportaje y comparten con los planes a ejecutarse.	213,23	532,717	,417	,923
28. Es sencillo coordinar proyectos entre las diferentes áreas de trabajo del colportaje.	213,57	534,171	,332	,924
29. Trabajar con alguien de otra área de es como trabajar con alguien de otra institución.	213,70	531,317	,355	,924
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	213,56	539,686	,219	,925
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	213,37	539,492	,243	,924
32. Los colportores respondemos asertivamente a los cambios de adaptabilidad del entorno.	213,09	531,979	,485	,923
33. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas mejor en el colportaje.	213,01	527,782	,554	,922
34. Los intentos de realizar cambios en la institución suelen encontrar resistencia en las personas.	213,46	538,790	,203	---
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios.	213,28	532,255	,444	,923
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes- colportores conducen a menudo a introducir cambios.	213,19	528,207	,540	,922
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	213,38	527,059	,457	,923
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	213,27	536,813	,258	,924
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.	213,61	539,139	,172	,925
40. Fomentamos la interrelación en el contacto directo con los clientes.	213,10	535,528	,306	,924
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	212,70	530,855	,403	,923
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	212,94	533,650	,363	,924
43. Nuestras ideas "se pierden con el tiempo". Al no tomarse en cuenta como un aporte hacia la institución.	213,15	538,797	,205	,925
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	212,81	547,284	,029	,926
45. Nos aseguramos que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la mano izquierda".	212,95	542,228	,136	,925

46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	212,86	537,557	,293	,924
47. Nuestro trabajo misionero es visto con agrado por las personas que visitamos.	212,78	522,427	,636	,922
48. El SEHS tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo y objetivos personales.	212,84	524,703	,622	,922
49. La organización del SEHS, tiene una clara estrategia de al futuro.	212,92	523,456	,571	,922
50. La orientación estratégica del SEHS - Norte no resulta clara.	213,61	538,626	,169	,926
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	212,95	529,997	,435	,923
52. Los directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	213,09	530,954	,415	,923
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	212,81	523,028	,693	,921
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	212,99	524,551	,613	,922
55. Las responsabilidades de la dirección del SEHS-Norte comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	212,86	526,378	,627	,922
56. Tenemos una visión compartida de cómo será el colportaje en el futuro como parte de la misión	212,73	528,685	,625	,922
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva clara a largo plazo en cuanto al colportaje.	212,66	527,536	,597	,922
58. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación en el trabajo que realizan los colportores.	212,67	528,813	,607	,922

En este cuadro de validez ítem por ítem en relación con el nivel de coeficiente alfa; se observa que ningún ítem genera una correlación negativa, por lo cual no es necesario eliminar ninguno de los ítems por ser útiles al instrumento.

Nivel de confiabilidad del instrumento: Satisfacción de equipo.

Confiabilidad del instrumento		Satisfacción	
		N	%
Casos	Válidos	79	100.0
	Excluidos(a)	0	0
	Total	79	100.0
	Nº de elementos	28	100.0
Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach		0.953	

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El coeficiente Alfa de Cron Bach es de 0.953 lo cual permite decir que el instrumento empleado en la prueba piloto para medir la satisfacción es alto. A la misma vez se determinó la validez estadística de cada ítem por el mismo procedimiento de Alfa de

Cronbach aplicando el comando “si se elimina el elemento”

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elemento s corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 Estoy satisfecho con el trabajo que realizo como colportor evangélico.	107,54	265,482	,600	,952
2 Estoy satisfecho sobre las posibilidades que me da mi trabajo de colportor, de hacer las cosas en las que yo destaco.	107,51	268,202	,657	,951
3 Mi trabajo permite hacer cosas que me gustan.	107,38	267,777	,633	,951
4 Estoy conforme con mi ganancia económica que logro por las ventas que realizo.	108,14	259,865	,640	,952
5 Estoy satisfecho con el gran esfuerzo físico que realizo para alcanzar la meta que me exigen.	107,80	262,625	,606	,952
6 La vivienda o internado tiene las condiciones básicas y que cuenta con los servicios adecuados y necesarios.	107,80	270,497	,388	,954
7 Estoy satisfecho sobre la vestimenta, atuendos y enseres que se me exige en el colportaje.	107,59	264,654	,667	,951
8 Tengo oportunidades de promoción y ascenso laboral.	107,89	260,692	,639	,951
9 La capacitación y entrenamiento que recibo en el colportaje, contribuyen a que logre el éxito.	107,48	266,817	,632	1
10 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes, al respetar y acatar las reglas moral y laboral.	107,53	263,406	,700	,951
11 La forma en la que se lleva la negociación en el colportaje sobre aspectos laborales me satisface.	107,76	263,057	,759	,950
12 La supervisión que ejercen sobre mi trabajo, me ayuda a mejorar dificultades técnicas.	107,53	268,534	,623	,952
13 La obra de auto sostén del colportaje, merece mi aprobación como una obra de fe misionera.	107,51	267,843	,601	,952
14 Estoy a gusto con la atención y frecuencia que recibo de parte de los que me dirigen.	107,49	265,894	,715	,951
15 Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi equipo.	107,62	269,444	,598	,952

16 Me gusta la forma en que mis líderes superiores juzgan mi tarea de colportor.	107,65	267,719	,611	,952
17 Me satisface mi capacidad y habilidades actuales para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.	107,77	265,512	,662	,951
18 Siento que la institución me trata con justicia e igualdad.	107,68	265,783	,666	,951
19 Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	107,62	264,008	,727	,951
20 Estoy satisfecho con el acompañamiento que recibo de parte de mi asistente.	107,63	268,851	,502	,953
21 Recibo la orientación técnica en el momento oportuno para corregir deficiencias en mi trabajo de ventas.	107,71	264,030	,719	,951
22 Los incentivos y premios que la institución oferta, satisfacen mis expectativas.	107,90	262,297	,635	,951
23 Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	107,81	261,515	,720	,951
24 Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	107,85	262,387	,690	,951
25 Me satisface el ritmo que tengo que asumir para hacer mi tarea y alcanzar con mi meta trazada.	107,77	262,332	,655	,951
26 Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	107,81	262,028	,762	,950
27 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros, en compartir roles de cocina, limpieza de la vivienda y dirigir la meditación de cultos, etc.	107,63	267,338	,564	,952
28 Mi preparación que hago diariamente para mejorar mi trabajo de ventas, tiene resultados que me satisfacen.	107,71	266,953	,533	,952

En este cuadro de validez ítem por ítem en relación con el nivel de coeficiente alfa; se observa que ningún ítem genera una correlación negativa, por lo cual no es necesario eliminar ninguno de los ítems por ser útiles al instrumento.