

# CULTURA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL EN LAS EMPRESAS DE SANEAMIENTO DEL NORTE DEL PERÚ

## ORGANIZATIONAL CULTURE AND LABOR WELFARE IN SANEAMIENTO COMPANIES OF NORTH OF PERU

Guido Alarcón Villanueva<sup>1</sup>  
Janet Isabel Cubas Carranza<sup>2</sup>

Fecha de recepción: 27/02/2019

Fecha de aprobación: 26/07/2019

DOI: <https://doi.org/10.26495/rhe196.1731>



### Resumen

*La presente investigación se realiza desde un enfoque cuantitativo y pretende responder la interrogante sobre la relación existente entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú. Para comprobar la relación entre estas dimensiones, se aplicaron 313 encuestas a los trabajadores de Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Sociedad Anónima (EPSEL S.A.) – Lambayeque, Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau Sociedad Anónima (EPS GRAU S.A.) – Piura; y, Servicio de Agua y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima (SEDALIB S.A.) - La Libertad, aplicando modelos debidamente validados para este caso, como son: Hofstede (1999) para la medición de la cultura; y, el de Meliá y Peiró (1989) para la satisfacción laboral, las mismas que fueron adoptadas por Gregorio Calderón Hernández, Sandra Milena Murillo Galvis y Karen Yohana Torres Narváez (2003).*

*Se llegó a establecer la relación de estas dos variables, lo que confirmaría no solo la correlación que existiría entre ellas, sino que además se proyectaría a futuros estudios, para construir un modelo de gestión basado en una cultura organizacional con incidencia en el bienestar laboral, optimizando los resultados de las empresas de servicios de saneamiento del norte del Perú.*

**Palabras clave:** bienestar laboral, cultura organizacional, dimensiones.

### Abstract

*This research is carried out from a quantitative approach and aims to answer the question about the relationship between organizational culture and labor welfare in sanitation companies in northern Peru. To verify the relationship between these dimensions, 313 surveys were applied to the workers of the Sanitation Services Provider of Lambayeque Sociedad Anónima (EPSEL S.A.) - Lambayeque, Sanitation Services Provider Grau Sociedad Anónima (EPS GRAU S.A.) - Piura; and, Water and Sewerage Service of the Sociedad Anónima (SEDALIB S.A.) - La Libertad, applying duly validated models for this case, such as: Hofstede (1999) for the measurement of culture; and, that of Meliá and Peiró (1989) for job satisfaction, the same ones that were adopted by Gregorio Calderón Hernández, Sandra Milena Murillo Galvis and Karen Yohana Torres Narváez (2003).*

*It was established the relationship of these two variables, which would confirm not only the correlation that would exist between them, but also be projected to future studies, to build a management model based on an organizational culture with an impact on labor welfare, optimizing the results of sanitation services companies in northern Peru.*

**Keywords:** work welfare, organizational culture, dimensions.

---

<sup>1</sup> Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Lambayeque, Perú, [galarcon100@gmail.com](mailto:galarcon100@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0003-4320-4284>

<sup>2</sup> Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo, Perú, [yicubasc@crece.uss.edu.pe](mailto:yicubasc@crece.uss.edu.pe), <https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>

## 1. Introducción

El presente estudio se ejecutó en las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) ubicadas en el norte del Perú: Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Sociedad Anónima (EPSEL S.A.) – Lambayeque (160,600 conexiones de agua); Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau Sociedad Anónima (EPS GRAU S.A.) – Piura (192,552 conexiones de agua) y Servicio de Agua y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima (SEDALIB S.A.) - La Libertad (171,751 conexiones de agua). Estas EPS son clasificadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) como “grandes 1” por el número de conexiones (Vergara, 2014).

La investigación plantea como problema general la interrogante ¿Existe relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento del norte del Perú? En consecuencia, Identificar la relación existente entre estas dos variables, constituye el objetivo general.

Como una respuesta anticipada, se consideró la siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú.

Geert Hofstede (1980) ofrece la siguiente definición de la cultura: “la cultura constituye la programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o sociedad y a los de otro. La cultura está formada por los patrones del pensamiento que los padres transmiten a sus hijos, los maestros a sus alumnos, las personas a sus amigos, los líderes a sus seguidores y éstos a sus líderes. La cultura se manifiesta en los significados que la gente atribuye a diversos aspectos de la vida; su manera de concebir el mundo y su papel en él; en sus valores, o sea en lo que considera “bueno” y “malo”; en sus creencias colectivas, o sea lo que juzgan “verdadero” y “falso”; en sus expresiones artísticas, es decir, en lo que para ellos es “hermoso” y “feo”. La cultura, aunque básicamente se encuentra en la mente del hombre, se cristaliza en las instituciones y en los productos tangibles de una sociedad, que refuerza los programas mentales a su vez.

Estrada y Ramírez (2010), señalan: que el bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

Así también mencionan estos autores que el concepto de bienestar laboral se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan. Se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantea la naturaleza de la organización.

Para el desarrollo del presente estudio se consideraron las siguientes investigaciones:

Como referente principal, se ha tenido en cuenta el trabajo ejecutado en Colombia por Calderón, Murillo y Torres (2003), que plantearon una investigación denominada “Cultura organizacional y el bienestar laboral”, en el que buscan establecer las relaciones entre la cultura organizacional y el bienestar laboral. Para ello describen las dimensiones de la cultura organizacional: servidor frente a trabajo, corporativismo frente a profesionalidad, proceso frente a resultado, sistema abierto frente a sistema cerrado, control laxo frente a control estricto, y normativismo frente a pragmatismo. Con respecto a los factores de bienestar laboral, estos autores consideran los siguientes: relación con la dirección, participación en decisiones, posibilidades de promoción, ambiente físico de trabajo, satisfacción con el trabajo, y compensación-beneficios.

Salazar (2013), en su trabajo “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala”, tuvo como objetivo principal establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. Los sujetos de estudio fueron los trabajadores administrativos de la institución ubicada en la ciudad de Guatemala a quienes se les aplicaron dos instrumentos. El primer instrumento que mide la cultura organizacional de Cameron y Quinn (2006) y el segundo que mide la satisfacción laboral de José L. Meliá (1990). Los resultados obtenidos muestran que existe correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt.

Wahjudi, Singgih, Suwignjo & Baihaqui (2013), en el artículo científico, “The Impact of Organizational Culture on Firm Performance: An Empirical Research on Indonesian Manufacturing Firms. Proceeding of Industrial Engineering and Service Science”, señalan los autores que muchos trabajos han documentado el impacto de la cultura de la organización sobre los resultados empresariales. Este estudio trata de confirmar el impacto de la cultura organizacional de la empresa y el desempeño entre las empresas manufactureras Indonesia. Los resultados confirman que la cultura organizacional tiene un efecto significativo en el rendimiento de la empresa.

Por otro lado tenemos que, el origen del concepto de “cultura organizacional”, o “cultura corporativa” se podría remontar, a Elton Mayo y sus colaboradores, en los años 20, como reacción al management científico impuesto por Taylor. Se puede situar en este estudio de Elton Mayo, las primeras referencias al tema de cultura organizacional, puesto que van a ser ellos los primeros en destacar la importancia de las normas, sentimientos y valores de los grupos de trabajo, las interacciones en el lugar de trabajo y sus efectos en la vida organizativa. Como consecuencia del experimento de Hawthorne, se vio por primera vez en las ciencias empresariales, que además de las dimensiones cuantitativas taylorianas hay otras dimensiones cualitativas que pueden influir claramente en la capacidad de trabajo del sujeto (Díez, 2002).

Para Bohlander y Snell (2008), los antecedentes del estudio de la cultura organizacional pueden ser relacionados en los orígenes de las Ciencias Sociales, en este ámbito los aportes de mayor importancia son los de la Antropología, la Sociología, la Psicología Social y la Economía. Todas desde diferentes puntos de vista investigan el comportamiento del ser humano dentro de distintos grupos sociales y basados en fundamentos propios, donde la cultura ha estado presente como un resultado de las relaciones interpersonales.

Dentro de la concepción mecanicista o tecnocrático-eficientista de la administración científica del trabajo, la organización se entendía como una máquina bien ajustada y el concepto de cultura organizacional no tenía cabida. Este concepto empieza a ser investigado sólo cuando la organización se comienza a concebir, dentro del funcionalismo como un sistema abierto que se relaciona con su medio ambiente al cual debe adaptarse (Díez, 2002).

Fue Edgar Schein (1998) quien presentó por primera vez un concepto claro y práctico de cultura organizacional. Schein a partir de su definición de cultura organizacional establece cuáles serían los elementos que la definen: producciones o artefactos observables, valores y presunciones básicas que subyacen.

La organización de tales elementos ha sido representada como un iceberg y como un corte vertical de un segmento de arboleda, donde las raíces se hunden cada vez más profundamente en tierra. En ambas imágenes, la parte emergente del iceberg y el tronco y las ramas de los árboles, corresponderían a los productos y los comportamientos directamente observables, que se enraizarían sobre los valores predominantes en la organización, y estos, a su vez, permitirían suponer la existencia de una base más profunda, de unas raíces profundas que sustentarían los niveles superiores.

A continuación, se presenta los niveles de cultura y su interacción que fueron descritos por Edgar Schein (1988):

En un primer nivel, directamente observable, se encuentran las manifestaciones visibles de la cultura de la organización: el espacio físico, sus aspectos organizativos, la arquitectura de sus edificios, la tecnología, el lenguaje hablado y escrito, el modo de vestir, los modelos de comportamiento, el olor y el tacto del lugar, su intensidad emocional, los documentos oficiales (estatutos, materiales de orientación y formación para los empleados, archivos...), los ritos, los mitos, los símbolos, las historias, los records de la empresa, sus declaraciones de filosofía.

El problema con los artefactos culturales es que su exterioridad e inmediatez no hace más fácil su interpretación. Es posible describir cómo un grupo construye su propio ambiente y qué modelos de comportamiento se distinguen entre sus miembros, pero a menudo no se llega a captar la lógica subyacente, el ‘porqué’ del comportamiento de un grupo.

En un segundo nivel se encuentran los valores que regulan y explican esos comportamientos. Son juicios acerca de lo que “debe” ser, de la aceptabilidad o rechazo de personas, objetos o acciones. Para llegar a ellos es preciso acudir directamente a los miembros de la empresa o analizar el contenido de sus documentos o estatutos. Con este procedimiento se puede llegar a los valores manifiestos o expresamente aceptados en una organización; es decir, lo que se declara como explicación del propio comportamiento, sin embargo, las razones profundas permanecen frecuentemente escondidas e incluso ignoradas.

Por último, en un tercer nivel, el más profundo, se encuentra la esencia de la cultura organizacional que explica la presencia de determinados valores y comportamientos. En este nivel se encuentran las “presunciones básicas” sobre la naturaleza de la realidad, del tiempo y del espacio, sobre la naturaleza del ser humano, de su actividad y de sus relaciones con los demás seres humanos y con el ambiente. Estas creencias se forman cuando los valores comienzan a ser aceptados, ya que se van convirtiendo gradualmente en creencias y presunciones, para quedar asimismo desgajados de la conciencia, como las costumbres se vuelven inconscientes y automáticas. Tienden a ser incontestables e indiscutibles hasta el punto de que, cuando están firmemente arraigadas, los miembros de la organización considerarán inconcebible una conducta basada en otros supuestos. “En una empresa de un país capitalista, no se concibe que pueda venderse un producto que genere pérdidas o uno en el que no cuente su rentabilidad” (Schein, 1988).

Por otro lado tenemos que la caracterización de la satisfacción en el trabajo incluye distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, como por ejemplo: la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras. En función a estas variables se agrupan los aportes de diferentes autores en tres modelos asociados al concepto de Satisfacción: El primero, centrado en el individuo; seguido del modelo centrado en la situación y por último el modelo centrado en la interacción de ambas circunstancias (Arvey, Carter, & Buerkley, 1991).

También existen modelos que analizan la relación del ambiente de trabajo con la satisfacción laboral, incorporando nuevas variables como el clima organizacional, las características del puesto de trabajo y la información social, como motivadores básicos de la satisfacción del trabajador en la empresa (Boria- Reverter, Crespi-Vallbona, & Mascarilla-Miro, 2012).

El bienestar laboral afecta al desarrollo y productividad del trabajo. En la medida en que cuanto mayor sea la confianza del trabajador con la empresa, mayor será la identificación y compromiso de éste. Así es como lo reflejan distintas Teorías de Reciprocidad, basadas en la percepción que tiene el trabajador del cumplimiento por parte de la empresa de las expectativas que él tenía al principio (Noguera, 2002).

Clark y Oswald (1996), señalan que hay que considerar que las condiciones de vida como el entorno laboral, concretamente las familias, han sido integradas como variables al momento de explicar y analizar la Satisfacción Laboral, para ello se debe tener en cuenta los siguientes elementos:

a) Edad: los trabajadores que van siendo mayores suelen sentirse más satisfechos con sus trabajos debido a razones tales como, menores expectativas, un mejor ajuste a su situación laboral, experiencia entre otras. Ocurre además que a mayor edad el empleado puede tener un mejor empleo como consecuencia de su experiencia y su superior movilidad en el pasado (Clark y Oswald, 1996).

b) Género: además de prestar atención a la edad al momento de estudiar la satisfacción laboral, también el género desde la incorporación de la mujer a la vida laboral ha sido considerado una variable de análisis por algunos investigadores como Clark y Oswald (1996).

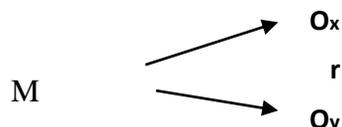
Según los mismos investigadores, numerosos estudios coinciden en que existe discriminación de la mujer en el mercado del trabajo, lo que significa que existe para ellas una menor retribución, menos oportunidades y mayores tasas de despido. Sin embargo estas mismas investigaciones expresan que las mujeres presentan un mayor nivel de satisfacción que los varones, pudiendo explicarse esto, debido a que las mujeres al momento de trabajar esperan menos de sus trabajos y se generan menos expectativas respecto del mismo (Clark & Oswald, 1996).

c) Nivel educacional: el nivel educacional es visto como una probabilidad de lograr un mejor ajuste laboral, puesto que una persona que goce de un mejor nivel tendrá, la posibilidad de conseguir excelentes oportunidades de empleo. Es en este contexto que las investigaciones sobre el efecto de la educación sobre los resultados laborales arrojan que los que gozan de un mayor nivel educativo tienen mejores beneficios, son promocionados con rapidez, tienen más oportunidades, y por lo general consiguen mejores empleos. No obstante, un trabajador que goce de dichas características no necesariamente se encuentra satisfecho laboralmente si la utilidad del trabajo depende de la comparación entre resultados y aspiraciones y estas últimas aumentan con la educación (Clark & Oswald, 1996).

d) Antigüedad: se espera una relación positiva entre antigüedad y satisfacción laboral, es decir, mientras se incrementa la antigüedad el trabajo podría volverse más satisfactorio al enriquecerse el empleado de oportunidades y responsabilidades en el centro de trabajo y por ende, ajustarse mejor al empleo deseado por el individuo, “a mayor edad menores expectativas y mayor ajuste a la situación laboral” (Davis.K & Newstron, 1987). Esto es si se supone que un trabajador a medida que va cumpliendo años permanece en un mismo puesto de trabajo, por ende incrementando sus años de antigüedad.

## 2. Material y Métodos

### Diseño



Donde:

M: Personal de las empresas de saneamiento del norte del Perú

O<sub>x</sub>: Observación de la cultura organizacional.

O<sub>y</sub>: Observación del bienestar laboral.

r : Coeficiente de correlación.

### **Población y muestra**

Se consideran para la presente investigación la población laboral de EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A. distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

Muestra

EMPRESAS	TOTAL PLAZAS	CATEGORÍA	PLAZAS	%	MUESTRA
EPSEL S.A.	655	Empleado	261	15	48
		Obrero	394	23	73
EPS GRAU S.A.	631	Empleado	610	36	113
		Obrero	21	1	4
SEDALIB S.A.	405	Empleado	187	11	35
		Obrero	218	13	40
TOTAL			1,691	100	313

Fuente: Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) - EPSEL S.A. CAP 2010, EPS GRAU S.A. CAP 2011 y SEDALIB S.A. CAP 2007

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

Es preciso señalar que el cuestionario se ha tomado del estudio denominado “Cultura organizacional y bienestar laboral” (Calderón, Murillo y Torres, 2003), el mismo que ha sido adaptado de Hofstede (1999) para la cultura organizacional, y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, Meliá y Peiró (1989) para el bienestar laboral.

Los ítems del cuestionario de satisfacción S20/23 (Meliá y Peiró, 1989), responden con una escala de 5 puntos que valora el grado de satisfacción que el trabajador tiene con diferentes aspectos del trabajo como: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación.

La escala permite obtener una puntuación global en satisfacción laboral resultado del promedio de las puntuaciones de los ítems que la forman. Altas puntuaciones indican mayor satisfacción laboral.

Las preguntas del cuestionario están distribuidas de la siguiente manera: Treinta (30) preguntas están orientadas a evaluar seis dimensiones de la cultura organizacional y treinta (30) preguntas están referidas a evaluar los factores del bienestar laboral.

Se aplicó un cuestionario para obtener datos de los dominios de las variables, recurriendo como informantes a los empleados y obreros de EPSEL S.A., EPS Grau S.A. y SEDALIB S.A. Se usó la escala de Likert.

#### **Fiabilidad y validez**

La escala total muestra un Alpha de 0,92 y los factores oscilan entre 0,76 y 0,89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el S20/23 presenta un coeficiente Alpha solo 0,03 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden considerarse excelentes.

El S20/23 puede considerarse bien dotado de validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción, y la aceptación de los sujetos.

La validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. Es obvio que el S20 no posee un muestreo tan amplio y exhaustivo como el del S4/82; sin embargo, puede utilizarse como una versión breve bien dotada de contenido. En esta ocasión la justificación de la validez de contenido va estrechamente unida a la discusión de la validez criterial y de constructo.

### Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Concluida la recolección de los datos, se elaboró la tabla matriz, a fin de tener una vista panorámica de los datos; luego se ingresaron en el programa estadístico SPSS o llamado Statistical Pack Forthe Social Sciences, versión 21, para ser procesados y presentar los resultados en gráficos para su análisis e interpretación respectiva. Se utilizará el coeficiente de correlación, producto momento de Pearson.

**Tabla 2**

Correlación cultura organizacional y bienestar laboral las empresas de saneamiento del norte del Perú – 2016

Variable dependiente \ Variable independiente	Empleado frente a trabajo	Corporativismo frente a profesionalidad	Proceso frente a resultado	Sistema abierto frente a sistema cerrado	Control laxo frente a control estricto	Normativismo frente a pragmatismo
Bienestar laboral	0.814**	0.806**	0.894**	0.963**	0.870**	0.980**
Valor de significación	0.001	0.00	0.003	0.00	0.01	0.006

\*\* La correlación es significativa al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Encuesta de cultura y bienestar laboral

### 3. Resultados

Podemos observar que, el valor de la significación de las dimensiones de la cultura organizacional con el bienestar laboral, es igual o por debajo de 0.01, (y está marcada con dos asteriscos), por lo que estaría indicando que existe una fuerte asociación y que es verdadera la correlación encontrada por el estadístico de Pearson.

#### Comprobación de la hipótesis general

La hipótesis establecía que existe relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento del norte del Perú.

De acuerdo a lo establecido en la tabla N° 02 y a la comprobación efectuada en las hipótesis específicas, se concluye que existe relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Debemos indicar que la relación positiva es muy buena; por lo tanto al ser el nivel de significancia menor a 0.01 establecido, podemos afirmar que existe asociación entre las variables cultura organizacional y el bienestar laboral. Es decir, en la medida que mejoran las dimensiones culturales: servidor frente a trabajo, corporativismo frente a profesionalidad, proceso frente a resultado, sistema abierto frente a sistema cerrado, control laxo frente a control estricto y

normativismo frente a pragmatismo; mejorará correlativamente el bienestar laboral de los trabajadores de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A.

### **Comprobación de la hipótesis específica 1**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “servidor frente a trabajo” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.814, en tanto la significación es 0.001. Por lo tanto, se considera comprobada la hipótesis específica 1, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “servidor frente a trabajo” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Los resultados estadísticos encontrados, comprobarían que los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A. se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura orientada al “servidor frente a trabajo”, es decir la Alta Dirección, no muestra un marcado interés por problemas personales, por el bienestar, participación en toma de decisiones; sin embargo se presenta presión por funciones y tareas e interés por aspectos complementarios a la tarea; generándose insatisfacción laboral.

### **Comprobación de la hipótesis específica 2**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “Corporativismo frente a profesionalidad” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Al respecto debemos indicar que, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.806, la cual resulta ser positiva; así también se tiene un nivel de significación de 0.0, por tanto se considera comprobada la hipótesis específica 2, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “corporativismo frente a profesionalidad” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Estos resultados estadísticos, comprobarían que los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A. se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura orientada al “corporativismo frente a profesionalidad”.

### **Comprobación de la hipótesis específica 3**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “proceso frente a resultado” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Al respecto debemos indicar que, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.894, la cual resulta ser positiva; así también se tiene un valor de significación de 0.003, por lo que se considera comprobada la hipótesis específica 3, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “proceso frente a resultado” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Estos resultados estadísticos comprobarían que, los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A. se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura orientada al “proceso frente a resultado”, es decir la Alta Dirección, no muestra una marcada actitud frente a riesgos, esfuerzo

dedicado al trabajo, posibilidad de innovación, actitud ante situaciones no familiares y trabajo como reto personal; lo cual genera insatisfacción laboral.

#### **Comprobación de la hipótesis específica 4**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “sistema abierto frente a sistema cerrado” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Debemos indicar que, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.963, la cual resulta ser positiva; así también se tiene un valor de significación de 0.00, por tanto se considera comprobada la hipótesis específica 4, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “sistema abierto frente a sistema cerrado” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Los resultados estadísticos encontrados comprobarían que, los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A., se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura orientada al “sistema abierto frente a sistema cerrado”, es decir la Alta Dirección, no muestra una marcada apertura a nuevos servidores, ajuste en el personal y organización, facilidad para adaptación, divulgación de información y posibilidad de expresión; lo cual genera insatisfacción laboral.

#### **Comprobación de la hipótesis específica 5**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “control laxo frente a control estricto” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Debemos indicar que, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.870, la cual resulta ser positiva; así también se tiene un valor de significación de 0.01, por tanto se considera comprobada la hipótesis específica 5, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “control laxo frente a control estricto” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Los resultados estadísticos encontrados comprobarían que, los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A. se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura orientada al “control laxo frente a control estricto”, es decir la Alta Dirección, muestra una preocupación por la puntualidad, presentación del personal y comportamiento estricto; lo cual genera insatisfacción laboral.

#### **Comprobación de la hipótesis específica 6**

Esta hipótesis planteaba que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “pragmatismo frente a normativismo” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 02, la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.980, la cual resulta ser positiva; así también se tiene un valor de significación de 0.006. Por tanto se considera comprobada la hipótesis específica 6, confirmando que existe relación positiva y significativa entre la dimensión “pragmatismo frente a normativismo” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

Estos resultados estadísticos, comprobarían que los resultados financieros y de gestión de las empresas ubicadas en el norte del Perú: EPSEL S.A., EPS GRAU S.A. y SEDALIB S.A., se presentan debido a que en estas entidades no existe una cultura organizacional orientada al “pragmatismo frente a normativismo”.

#### 4. Discusión

Los resultados de la presente investigación son concordantes con las de otras investigaciones. Así tenemos que, en la presente investigación se comprobó que existe relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento del norte del Perú. Al respecto Gregorio Calderón Hernández, Sandra Milena Murillo Galvis y Karen Yohana Torres Narváez (2003) encontraron que existe relación directa entre estas variables, en su trabajo denominado “Cultura Organizacional y Bienestar Laboral”, ejecutado en empresas Colombianas.

Otro autor como, Salazar (2013), encontró que, existe correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt. De igual forma, Wahjudi, Singgih, Suwignjo & Baihaqui (2013) afirma que, la cultura organizacional tiene un efecto significativo en el rendimiento de la empresa.

#### 5. Conclusiones

Se comprobó la hipótesis general al demostrarse que existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la cultura organizacional y el bienestar laboral. Por ellos podemos afirmar que en la medida que las empresas orienten sus esfuerzos a mejorar las dimensiones culturales, mejorará correlativamente el bienestar laboral de los trabajadores de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú.

En la Comprobación de la hipótesis específica 6 en la existencia en relación positiva y significativa entre la dimensión “pragmatismo frente a normativismo” y el bienestar laboral en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento del norte del Perú, se concluyó que los trabajadores perciben que la Alta Dirección, muestra una marcada preocupación por resultados frente a procedimientos, normas éticas, importancia del cliente y actitud ante proposición de mejoras; lo cual genera insatisfacción laboral.

#### 6. Referencias

- Arvey, R. D., Carter, G. W., & Buerkley, D. K. (1991). *Job satisfaction: dispositional and situational influences*. In.: Cooper, C. L., Robertson, I. T. (Coords) *International review of industrial and organizational psychology*, New York: Wiley.
- Bohlander, G. & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning Editores. 14° Edición
- Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M. & Mascarilla-Miró, O. (2012). *Variables determinantes de la satisfacción laboral en España*. Cuadernos de Economía, 35(97), 9-16
- Calderón, G., Murillo, S. y Torres, Karen. (2003). *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral*. 109-137.
- Clark, A. & Oswald, A. (1996). Satisfaction and Comparison Income. *Journal of Public Economics*.
- Davis, K. & Newstrom, W. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial McGraw 2° Edición.
- Díez, E. (2002). *Evaluación de la Cultura en la Organización de Instituciones de Educación Social*. (Tesis de doctorado). Madrid: Universidad Complutense.
- Estrada, Y. y Ramírez, M. (2010). *El Bienestar Laboral y su Incidencia en la Gestión Exitosa de las Empresas en el Turismo*. TURyDES.
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista II PSI*, 271 - 276.

ALARCÓN, G. y CUBAS, J. I. Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú. – Rev. Horizonte empresarial abril – julio 2019; VOL 6/Nº 1. ISSN 2313-3414

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work: New York*. John Wiley.

Hofstede, G. (1980). *Culturas y Organizaciones*. El software Mental, Madrid: Alianza. Disponible en: <https://seryactuar.files.wordpress.com/2015/.../3-culturas-y-organizaciones-hofstede.p>.

Meliá, J., Peiró, J. (1989). La Medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23, en: *Psicologemas*, n. 3, p. 59-74.

Noguera, J. (2002). ¿Renta básica o trabajo básico? Algunos argumentos sobre la teoría social. *Sistema: Revista de ciencias sociales*. .

Salazar, J. (2013). *Relación entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Facultad de humanidades. Guatemala.

Schein, E. (1998). *La cultura Empresarial y el Liderazgo*. Una visión dinámica. Plaza & Janes Editores. P.

Vergara, A. (2014). *Benchmarking Regulatorio de las EPS 2013*. Lima

Wahjudi, Singgih, Suwignjo, y Baihaqi, (2013). *The Impact of Organizational Culture on Firm Performance: An Empirical Research on Indonesian Manufacturing Firms*. Proceeding of Industrial Engineering and Service Science.